

DEZEMBRO 2024



Relatório de gestão OUVIDORIA

Conteúdo

Diretor-Geral do Cefet/RJ
MAURÍCIO SALDANHA MOTTA

Ouvidor Chefe
MANUEL JOAQUIM DE CASTRO LOURENÇO

Ouvidora Substituta Eventual
ACQUELINE SALGADO ANDRADE

1. APRESENTAÇÃO	4
2. FORÇA DE TRABALHO	6
3. ATENDIMENTOS	8
3.1. Canais de Atendimento	11
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	12
4.1. Painel Resolveu?	13
4.1.1. Entrada de manifestação pela Plataforma Fala.BR	13
4.1.2. Tipos de manifestações recebidas em 2024	14
4.2. Tempo de análise, tratamento, envio e resposta conclusiva	14
4.3. Assuntos e sub-assuntos das manifestações	15
4.4. Manifestações que não tramitaram para setores internos do Cefet/RJ s	17
5. FORMULÁRIOS DE OUVIDORIA	18
5.1 Formulário 2024 “Tire suas Dúvidas”	18
5.2. Ouvidoria para servidores do Cefet/RJ	19
5.3. Ouvidoria para discentes do Cefet/RJ	19
6. DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTA DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS	20
ANEXOS	20

APRESENTAÇÃO

1

A Ouvidoria do Cefet/RJ, em cumprimento ao que estabelece a Lei Nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, que dispõe em seus artigos 14 e 15:

“Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

“Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, e

II – disponibilizado integralmente na internet.”

Este relatório encontra-se focado em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria do Cefet/RJ, não refletindo todas as atividades realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2024.

FORÇA DE TRABALHO

2

A força de trabalho da Ouvidoria do Cefet/RJ atualmente é composta por 3 servidores efetivos.

Ouvidor

Manuel Joaquim de Castro Lourenço

manuel.lourenco@cefet-rj.br

Instituído no cargo em 30 de novembro de 2022.

Graduado em “Engenharia Industrial Mecânica” pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (Cefet/RJ) em 1983, concluiu seu mestrado em “Engenharia Metalúrgica e de Materiais” pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) em 1990 e o doutorado em “Engenharia Mecânica e Tecnologia de Materiais” pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (Cefet/RJ) em 2024.

Ouvidora

Jacqueline Salgado Andrade

Substituta

jacqueline.andrade@cefet-rj.br

Eventual

Nomeada pela Portaria CEFET-RJ nº 212, de 26 de março de 2024.

Graduada em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC Rio) em 1987. Especialista em “Saúde Mental” pelo Instituto de Medicina Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) em 1988 e em “Psicomotricidade” pela Universidade Candido Mendes em 2001. Concluiu o mestrado em “Sistemas de Gestão” no ano de 2013, pela Universidade Federal Fluminense (UFF).

Servidora

Stephanie Nobre Braga

Stephanie.braga@cefet-rj.br

Data da Posse: Ingressou em 10 de outubro de 2024.

Ensino médio/técnico em Administração no ano de 2017.

ATENDIMENTOS

3

A Ouvidoria do Cefet/RJ integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), cujo órgão central é a Ouvidoria Geral, pertencente à Controladoria-Geral da União (CGU). Está subordinada aos princípios do Direito Administrativo e aos princípios dispostos na Constituição da República Federativa do Brasil.

A Ouvidoria do Cefet/RJ está vinculada à Direção-Geral e é subordinada e fiscalizada pela Controladoria-Geral da União (CGU). E sua atuação está ligada à Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

De acordo com a Portaria 116/2024, em seu Art. 5º:

“São objetivos do SisOuv:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere o Decreto nº 9.492, de 2018;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

...”

O Art. 7º define como atividades **de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:**

“I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;

...

V - coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

...

VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

...

XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos Arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos Arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos Arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.”

A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria. Deverão ser registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Através do link <https://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria> a Ouvidoria do Cefet/RJ disponibiliza os horários e locais de atendimentos aos cidadãos e cidadãs e informa quanto aos direitos dos menores de 18 anos em relação ao acesso à Ouvidoria.

O art. 10 da Lei 9.874/1999, regula o Processo Administrativo Disciplinar e dispõe que “São capazes, para fins de processo administrativo, os maiores de dezoito anos, ressalvada previsão especial em ato normativo próprio”.

Os artigos 3º e 4º, do Código Civil, tratam da incapacidade civil absoluta e relativa de um indivíduo, estabelecendo as hipóteses de incapacidade civil absoluta (por exemplo, menores de 16 anos são absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil.) e estabelecendo as hipóteses de incapacidade civil relativa. Assim, menores de idade não possuem legitimidade para demandar, e é necessário que sejam representados por um responsável para abrir uma demanda em uma Ouvidoria. Desta forma, é necessário que, sempre que o menor tenha interesse em abrir uma manifestação ou fazer contato direto com a Ouvidoria, que este o faça por meio de um responsável para que a Ouvidoria possa receber a demanda e dar andamento à mesma.

3.1. Canais de Atendimento

A) Para fazer uma manifestação de Ouvidoria

Através da Plataforma Fala.BR o cidadão/cidadã poderá abrir uma manifestação e receber respostas diretas da Ouvidoria. A Plataforma gera um protocolo de recebimento da manifestação, identificado como NUP (número único de protocolo), pelo qual você poderá acompanhar o andamento de sua manifestação.

Para abrir uma manifestação no Fala.BR basta acessar o link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

B) Para os que buscam orientação ou acolhimento

A Ouvidoria dispõe horários para que o cidadão/cidadã possa falar diretamente com os ouvidores. Para marcar um horário basta encaminhar e-mail para ouvidoria@cefet-rj.br, indicando se o atendimento desejado será presencial (Rua General Canabarro, nº 552 (Campus III), segundo andar) ou através da Microsoft Teams, que agendaremos nosso encontro.

C) Para tirar dúvidas simples

- . Telefone: (21) 2566-2991
- . Tire suas dúvidas - <https://forms.office.com/r/jQhy7ipV8B>
- . E-mail – ouvidoria@cefet-rj.br
- . Chamados - <https://chamados.cefet-rj.br/>

Importante ressaltar que os canais de “dúvidas simples” não são canais para o envio de manifestações, essas devem ser feitas diretamente através do Fala.BR.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

4

A Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024, em seu Capítulo III, Seção I, Art. 9º, determina que: “Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.”

São tipos de manifestações de Ouvidoria: Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação, Denúncia e Comunicação.

Informa-se que os dados referentes às manifestações LAI serão tratados separadamente.

4.1. Painel Resolveu?

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 31/12/2024 o Cefet/RJ recebeu o total de 250 manifestações pelo Fala.BR. Em relação às manifestações, temos os seguintes dados de 31 de dezembro de 2024:

- **04** manifestações em tratamento.
- **100%** das manifestações foram tratadas dentro do prazo.
- **169** respondidas de forma conclusiva dentro do prazo.
- O tempo médio de respostas conclusivas foi de **10,8 dias**.
- 77 respostas haviam sido arquivadas, sendo 9 encaminhadas para outros órgãos.
- A Ouvidoria apresentou uma resolutividade de **98,85%** das manifestações com respostas conclusivas. Este percentual não foi de 100% devido algumas manifestações terem sido respondidas após a virada do ano.

4.1.1. Entrada de manifestações pela Plataforma Fala.BR.



Importante ressaltar que no período de 02 de maio a 27 de junho de 2024, houve paralisação das aulas devido à greve de servidores docentes e técnicos administrativos das universidades e institutos federais.

4.1.2. Tipos de manifestações recebidas em 2024

Foram recebidas pela Ouvidoria do Cefet/RJ no ano de 2024, os seguintes números de manifestações, sem incluímos as arquivadas, que serão tratadas em item a parte:



Verifica-se que 69,4% das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, foram Reclamações e Solicitações, sendo 27,7% denúncias.

4.2 Tempo de Análise, Tratamento, Envio e Resposta Conclusiva

A) Tempo decorrido entre o cadastro da manifestação no sistema e o envio ao setor responsável pela resposta:

Após analisar as manifestações que serão tramitadas internamente, a Ouvidoria envia para o setor responsável pela resposta. Observamos que duas manifestações chegaram em dezembro/2024 e foram enviadas para os colaboradores em janeiro/2025. O tempo desta tramitação foi computado no mês de dezembro. Ver ANEXO 1 A.

B) Tempo de duração da manifestação com os colaboradores de Ouvidoria:

Aqui estão computados o tempo aproximado que os setores levam para enviarem a resposta da manifestação à Ouvidoria.

Observamos que aqui não estão incluídas as respostas de manifestações do tipo denúncia e comunicação, pelo fato de a resposta conclusiva ser o encaminhamento da própria manifestação para o setor correcional, o que já está contemplado no item A. Ver ANEXO 1 B.

C) Tempo decorrido entre o cadastro da manifestação e a resposta conclusiva:

Estas informações podem ser vistas no ANEXO 1 C.

4.3. Assuntos e Sub-Assuntos das Manifestações

4.3.3. Assuntos que mais aparecem nas manifestações

Assuntos	Quantidade
Concurso	30
Assédio Moral	20
Acesso à Informação	11
Atendimento	7
Cerificado/Diploma	6
Denúncia de Irregularidades de servidor	6
Certidões/Declarações	5
Cotas	5
Educação Superior	5
Ações afirmativas	4
Conduta Docente	4
Educação Básica	4
Informações processuais	4
Matrículas	4
Outros em Administração	4
Recursos humanos	4
Agente público	3
Conduta ética	3
Ensino médio	3
Ouvidoria	3
Serviços e sistemas	3
Abono salarial	2
Bolsas	2
Outros em educação	2
Processo seletivo	2
Universidades e institutos	2

4.3.2 Sub-Assuntos levantados pela Ouvidoria do Cefet/RJ

Ao ler o conteúdo das manifestações, percebemos que existem alguns sub-assuntos recorrentes.

A) RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES

Listas dos Sub-Assuntos	Quantidade
Problemas nas matrículas dos discentes	7
Reclamação de atendimento pelos setores	7
Solicitação de diploma/certificado	6
Não pagamento de serviço realizado em concurso	6
Solicitação de retificação em edital	5
Falta de informações/atualização no site	4
Informações processuais	4
Homologação/classificação de candidatos de concurso	3
Má condução de concurso público	3
Contagem de tempo de serviço	3
CPPD	2
Não andamento de processos SUAP	2
Dificuldade em preencher formulário online	2
Solicitação de serviços de manutenção	2
Declaração de que o servidor, no exercício de suas funções, não sofreu penalidade	2

C) DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES

Lista	Quantidade
Assédio Moral	16
Homologação indevida de cota L2	5
Não cumprimento de carga horária pelos servidores	4
Conduta imprópria/inadequada de servidores	2

Observando que Assédio Moral foi um assunto recorrente de 15 denúncias feitas pela(o) mesma(o) cidadã(o).

4.4. Manifestações que não forma tramitadas internamente

São manifestações:

- Arquivadas;
- Que receberam Respostas Diretas; ou
- Enviadas a outros Órgãos

A) Porcentagem de manifestações arquivadas.

Tipo de manifestação	Quantidade
Denúncias	13%
Comunicações	52%
Reclamações	20%
Solicitações	15%

B) Motivo de arquivamento em todos os tipos de manifestação.

Motivo do arquivamento	Quantidade
Falta de clareza/insuficiência de dados	40
Duplicidade de manifestação	14
Manifestação imprópria/inadequada	13
Perda de objeto	6
Falta de urbanidade	3
Ausência de competência	1

C) Respostas diretas para os manifestantes.

Tipo de manifestação	Quantidade
Denúncias	03
Comunicações	06
Reclamações	14
Solicitações	01

D) Manifestações recebidas de outros órgãos

Manifestações encaminhadas por outros órgãos	Quantidade
MEC	19
MIR	1
CPII	1

FORMULÁRIOS DA OUVIDORIA

5

5.1. “TIRE SUAS DÚVIDAS”

O “Tire suas Dúvidas” é um formulário disponibilizado na página da Ouvidoria do Cefet/RJ - <https://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria> - apenas para acesso de pessoas que possuem e-mail @cefet-rj.br.

O formulário destina-se a tirar dúvidas sobre o atendimento, funcionamento e serviços da Ouvidoria do Cefet/RJ. Não sendo um meio para envio de manifestações.

O usuário deverá descrever sua dúvida necessariamente em forma de “pergunta”, o que parece redundância de estar escrito, porém muitos usuários descrevem longamente uma situação, mas não faz o desfecho com a pergunta específica sobre sua dúvida. Orientamos também que se houver mais de 1 pergunta, elas devem aparecer como: “dúvida 1”, “dúvida 2”, “dúvida 3” ... separadamente.

O formulário foi disponibilizado para acesso através do site da Ouvidoria.

Data de início: 21/05/2024

Data de encerramento: 16/01/2024 - não houve respostas registradas no ano de 2025.

O número de vezes em que o formulário foi enviado para Ouvidoria foi de 34 vezes.

Os dados estatísticos deste formulário estão no Anexo 4.

5.2. Ouvidoria para servidores do Cefet/RJ

O formulário teve como objetivo principal identificar o nível de conhecimento dos servidores do Cefet/RJ em relação ao trabalho realizado pela Ouvidoria do Cefet/RJ. Através desse conhecimento coletamos dados para planejar e ajustar os serviços da Ouvidoria.

O questionário era anônimo, porém alguns servidores optaram por se identificar.

O formulário foi disponibilizado para acesso através do site da Ouvidoria.

Data de início: 09/05/2024

Data de encerramento: 15/05/2024

Foram enviadas 174 respostas.

Os dados estatísticos deste formulário estão no Anexo 5.

5.3. Ouvidoria para discentes do Cefet/RJ

O formulário teve como objetivo principal identificar o nível de conhecimento dos discentes do Cefet/RJ em relação ao trabalho realizado pela Ouvidoria do Cefet/RJ. Através desse conhecimento coletamos dados para planejar e ajustar os serviços da Ouvidoria.

O questionário era anônimo, porém alguns discentes optaram por se identificar.

O formulário foi disponibilizado para acesso através do site da Ouvidoria.

Data de início: 14/05/2024

Data de encerramento: 24/05/2024

Foram enviadas 112 respostas.

Os dados estatísticos deste formulário estão no Anexo 6.

DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTA DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

6

A Ouvidoria contou até o mês de abril de 2024 com apenas 1 servidor, que era o chefe da Ouvidoria. Com a entrada de outra servidora, o trabalho pode ser mais bem equilibrado e foram feitas melhorias em vários níveis nos serviços.

Porém, dois servidores ainda eram pouco para todas as atividades propostas pela CGU e demandadas pelas 8 unidades do Cefet/RJ.

Com nossa sala em um Campus fora da unidade Sede, vários servidores e usuários em geral, não conseguem acessar a Ouvidoria. Procuramos fazer um trabalho de divulgação, tanto no “boca a boca”, mas principalmente através do site, para divulgar onde nos localizávamos.

Porém, a Ouvidoria fica em um local de acesso difícil para idosos e PCD. Há uma escada íngreme e com degraus altos. O elevador para cadeirante não funciona e não há outro elevador para chegar ao local. Os corredores as vezes encontram-se com as luzes apagadas e quem não sabe onde fica o interruptor, tem que andar pelo escuro.

A sala da Ouvidoria tem um ar condicionado que não comporta o tamanho da sala, tendo os servidores que colocarem um ventilador pessoal para que a sala se mantivesse refrescada. A solicitação do ar condicionado foi negada pelo fato de que o prédio deverá ser entregue em breve para a Petrobrás. Por isso também não temos cortinas e alguns vidros são cobertos com papelão da caixa de TV. Tudo isso foi comprovado em vídeo através do e-Aud.

TEMPO DE TRAMITAÇÃO DA NUP ATÉ A RESPOSTA CONCLUSIVA

1
anexo

A) Tempo decorrido do cadastro ao envio ao setor responsável pela resposta:

Mês	Tempo médio aproximado (em dias)
Janeiro	2
Fevereiro	7
Março	3
Abril	4
Maio	7
Junho	6
Julho	1
Agosto	1
Setembro	2
Outubro	3
Novembro	1
Dezembro*	6

TEMPO MÉDIO **4 dias**

B) Tempo de duração da manifestação com os colaboradores de Ouvidoria:

Mês	Tempo médio aproximado (em dias)
Janeiro	20
Fevereiro	11
Março	7
Abril	8
Maio	7
Junho	18
Julho	6
Agosto	5
Setembro	10
Outubro	12
Novembro	13
Dezembro*	13
TEMPO MÉDIO	11 dias

*Algumas manifestações recebidas em dezembro/2024 não foram respondidas até 31/12/2024

C) Tempo total do cadastro da manifestação até a resposta conclusiva:

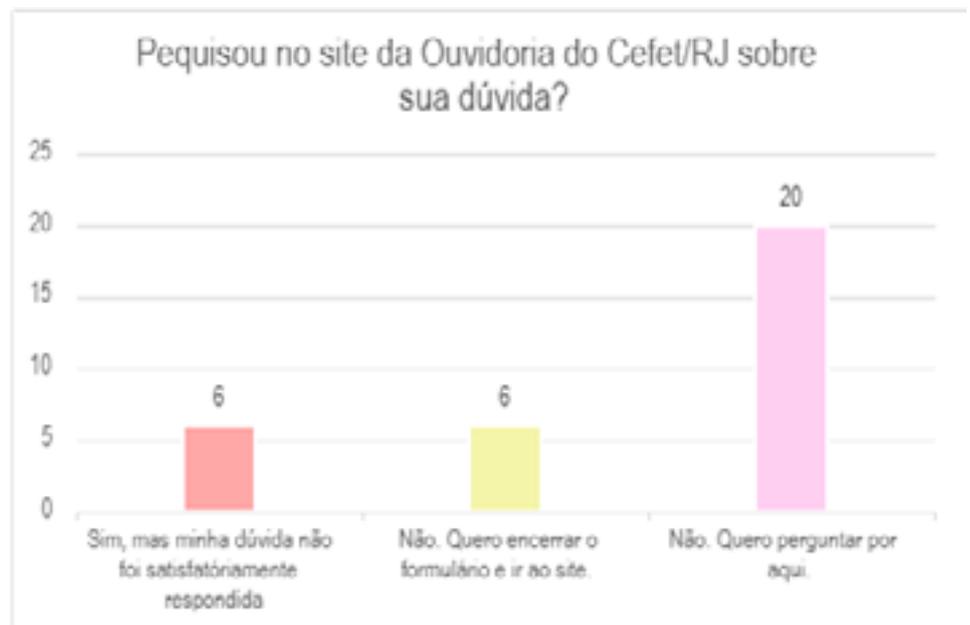
Mês	Tempo médio aproximado (em dias)
Janeiro	17
Fevereiro	10
Março	9
Abril	7
Maio	12
Junho	20
Julho	6
Agosto	4
Setembro	9
Outubro	15
Novembro	13
Dezembro*	22
TEMPO MÉDIO	12 dias



2

anexo

Gráficos do Formulário “Tire suas dúvidas”.



3

anexo

Gráficos do Formulário “Formulário Ouvidoria do Cefet/RJ para servidores”









Respostas da parte livre	Quantidade
Boa iniciativa. - Parabéns pela iniciativa	10
Nunca necessitei do serviço da ouvidoria	2
Servidores idôneos, capazes e comprometidos	1
Usou uma vez e foi fácil	1
Gostaria de ter mais segurança para acessar quando necessário	1
Existem pessoas, principalmente alunos que não sabem sobre a ouvidoria	1
Não temos muitas informações pelos canais oficiais de como proceder no caso de reclamações e nem como acionar a ouvidoria no caso de desejarmos fazer reclamações.	1
Já precisei usar e achei péssimo. Fiz uma reclamação no Fala.BR e a resposta não foi o esperado da administração pública. Mande e-mail para ouvidoria em 01/12/2023 e nunca tive resposta. Fui por duas vezes e a sala estava fechada.	1
Tenho participado de GT que foi motivado pela reclamação na ouvidoria	1
Recebi orientações da ouvidoria quando era Gerente Acadêmico.	1

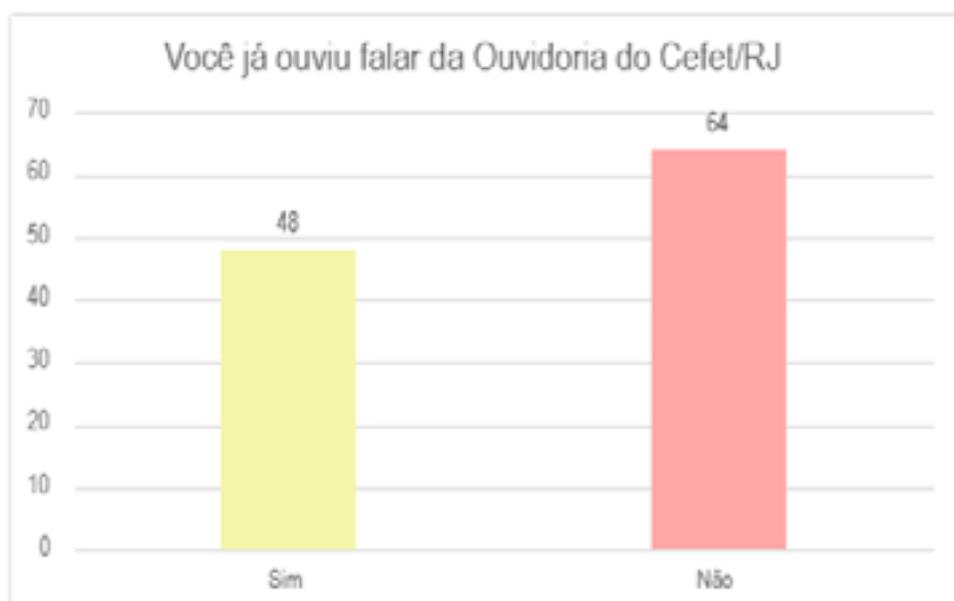
Perguntas da parte livre	Quantidade
Em caso de assédio moral, como reportar a ouvidoria?	2
Posso encaminhar problemas administrativos e sugestões para melhorar a operação da organização?	1
Como acompanhar ou verificar a efetividade do que é relatado?	1
Já tive experiências com a antiga Ouvidoria na gestão do ex-diretor Carlos Henrique, inclusive de irregularidades. Como posso confiar ou acreditar nessa Ouvidoria?	1

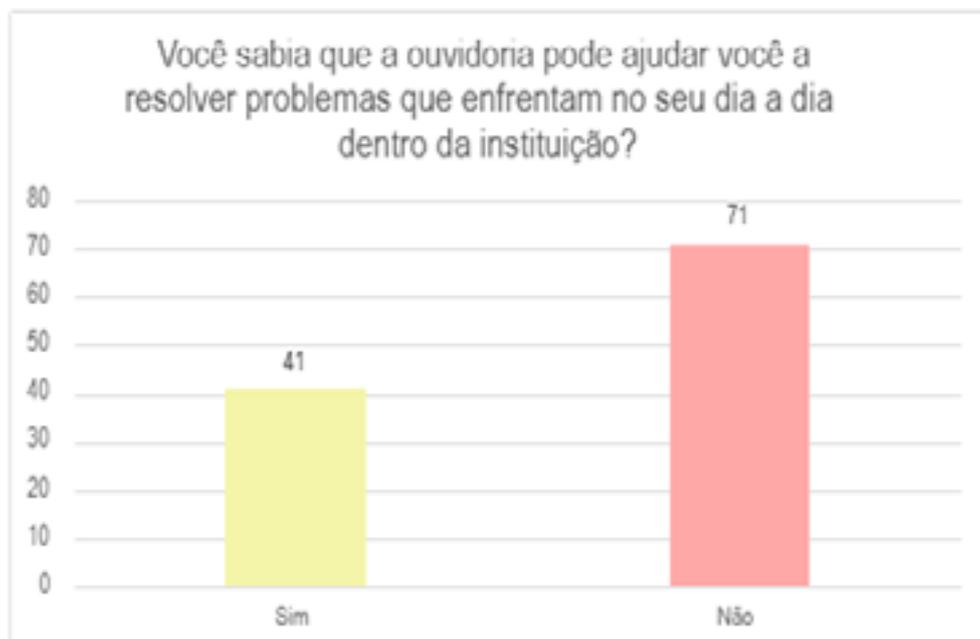
Sugestões da parte livre Formulário servidores	Quantidade
Divulgar as atividades e atribuições nas unidades	2
Deveria haver maior incentivo para utilização da ouvidoria	1
Promover ações de esclarecimentos sobre ouvidoria	1
Realizar formações junto aos servidores acerca dos temas correlatos ao trabalho da ouvidoria.	1
Divulgar mais notícias, cursos obrigatórios principalmente sobre bullying no ambiente escolar, assédio Moral, discriminação de gênero, preconceito contra PCD e outras minorias	1

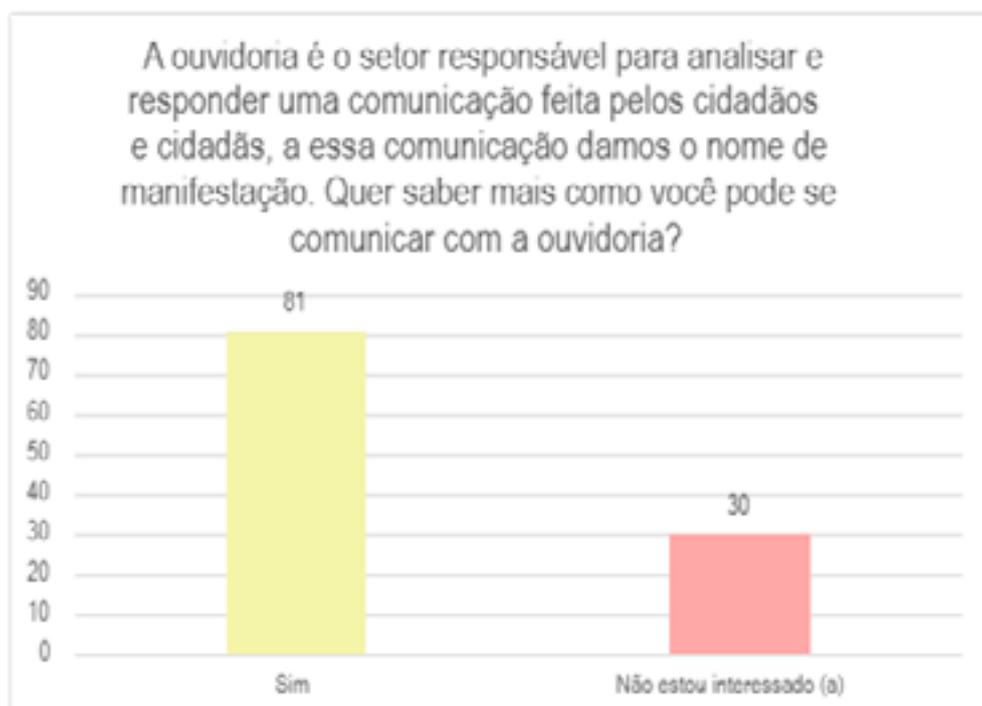


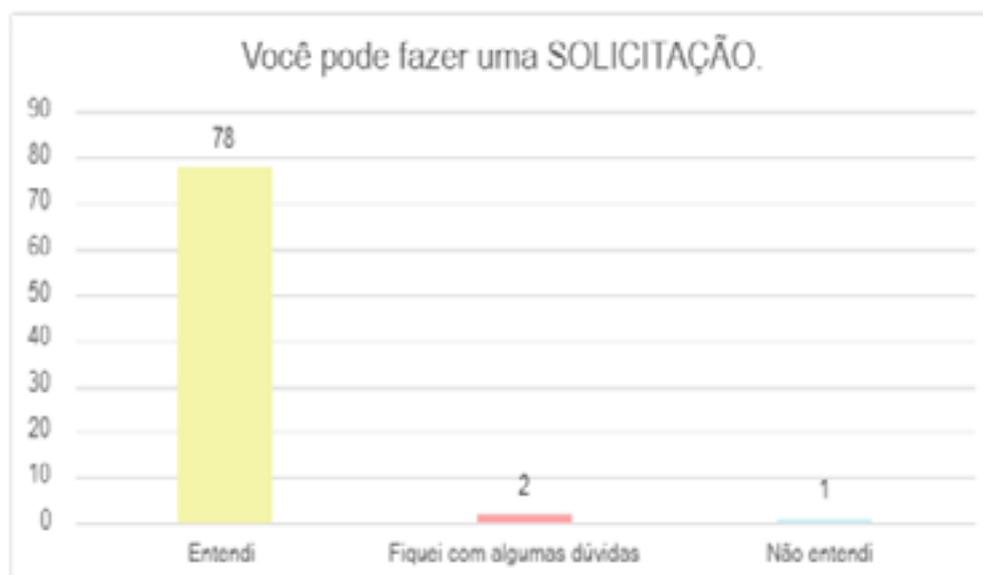
4
anexo

Gráficos do Formulário “Formulário Ouvidoria do Cefet/RJ para servidores”









**Respostas da parte livre Formulário discentes****Quantidade**

Obrigada pelo e-mail/Esclarecedor

3

Trancamento de disciplina cujo professor está de férias.

1



CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

OUVIDORIA

Rua General Canabarro, 552 – segundo andar
Maracanã - Rio de Janeiro/Rio de Janeiro – CEP 20271-205