

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca
- CEFET-RJ

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Carla Cristina Gomes Arêde

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes
Flávia Lopes Pena

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do CEFET-RJ, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Data de execução: maio de 2022 a maio de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca – CEFET-RJ, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, em relação ao prazo de resposta, clareza e completude nas respostas aos usuários. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Inexistência de fluxo interno de tratamento das manifestações de forma formalizada e detalhada;
- b) Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas; e
- c) Ausência de rotina para a resolução pacífica de conflitos.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria:

- I. Formalizar e aprimorar o fluxo interno do tratamento das manifestações, de acordo com as disposições da Portaria CGU nº 581/2021.
- II. Adotar o módulo de Tratamento e Triagem do Fala.BR.
- III. Implementar rotina para a resolução pacífica de conflitos, atendendo ao Art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CEP	Comissão de Ética Pública
CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
CEFET-RJ	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OUVIT	Unidade de Ouvidoria e Transparência do CEFET-RJ
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA.....	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Necessidade de formalização e aprimoramento do fluxo interno de tratamento das manifestações	10
2. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes	11
3. Ausência de procedimentos relacionados à solução pacífica de conflitos	12
RECOMENDAÇÕES	13
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	15
Apêndice A	16
Apêndice B	31
Apêndice C	40
Apêndice D	43

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e a ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pag. 19, *“a Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”*. Nesse contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA, no atendimento de seu papel institucional e social no serviço prestado ao cidadão, identifica boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito esse definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação dessas unidades.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento e dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob a égide da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da Ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. elaboração de questionário de avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas entre **01/01/2021 a 31/12/2021**. Todas as manifestações selecionadas tinham resposta conclusiva, ou seja, receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram reservadas **100** das 118 manifestações trabalhadas no exercício de 2021 para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nessa etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada – UA – é **Unidade de Ouvidoria e Transparência (OUVIT) do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET-RJ)**, diretamente subordinada à Direção-Geral, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a **OUVIT** é responsável por garantir que o CEFET-RJ ofereça um serviço público de qualidade, de promoção e defesa dos direitos de discentes, docentes e servidores técnicos administrativos, bem como da comunidade extrauniversitária, em suas instâncias acadêmicas e administrativas, conforme dispõe o seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 18/2012.

A OUVIT 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.

Cabe destacar que a Ouvidoria atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no órgão. Dessa forma, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria sem subordinação hierárquica, mas não possui uma força de trabalho própria, sendo suas atividades desempenhadas pela **OUVIT**. A Portaria nº 1.088/2020 estabelece como uma das competências, em seu artigo 3º, parágrafo III a OUVIT como competente em atuar no SIC.

A equipe é composta por dois servidores, a ouvidora e o ouvidor substituto, ambos com experiência em atividades de ouvidoria de até dois anos.

As informações da UA foram coletadas por esta equipe a partir de pesquisas no sítio eletrônico do CEFET-RJ, dos seus normativos internos, do Questionário de

Avaliação e de interlocuções realizadas, bem como do relatório de ouvidoria do exercício de 2021, sendo que mais detalhes podem ser consultados no **Apêndice A**.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir, são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do CEFET-RJ.

1. Necessidade de formalização e aprimoramento do fluxo interno de tratamento das manifestações

A OUVIT disponibiliza em seu site os fluxos de tratamento das manifestações, conforme pode ser observado na imagem a seguir:

FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Denúncias**

A Ouvidoria verifica se existem elementos mínimos que possam indicar suspeitas de uso irregular de recursos públicos federais ou a conduta indevida de um agente público federal.

Essa verificação é realizada junto aos setores envolvidos, através de sua diretoria sistêmica, com acompanhamento do Dirigente máximo.

Caso haja indícios suficientes de autoria e materialidade, a denúncia é encaminhada ao órgão responsável pela sua apuração (Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria).

A Ouvidoria comunica ao cidadão o encaminhamento, ou conclusão (caso já tenha) com encerramento do processo na Ouvidoria.

- **Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação, Sugestão, Acesso à Informação (SIC)**

A Ouvidoria analisa e encaminha às áreas competentes, através de sua diretoria sistêmica, com acompanhamento do Dirigente máximo.

A Ouvidoria oferece as respostas conclusivas aos cidadãos interessados, com encerramento do processo na Ouvidoria.

Fonte: <http://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria>

No entanto, em resposta ao questionário a UA informou que tais fluxos não são formalizados, além do que ao se analisar o conteúdo de cada item, conforme detalhado no item A.7 do Apêndice A, pode-se constatar que não há um nível adequado de detalhamento das rotinas a serem executadas para cada tipo de manifestação.

Além disso, também foi observado que não há um fluxo e/ou procedimento que torne obrigatório o encaminhamento de manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas para registro e tratamento na Ouvidoria, ao passo que as demandas de ouvidoria interna, não são inseridas no Fala.BR, ou seja, não recebem o mesmo tratamento das demais em conformidade com art. 41 da Portaria nº CGU 581/2021.

Por outro lado, a UA informou efetuar um acompanhamento regular dos dados disponibilizados via o Painel Resolveu? Tendo em vista a elaboração de relatórios semestrais e anuais tanto para a alta gestão como para outras unidades eventualmente demandantes, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos

gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão/entidade.

Apesar disso, a OUVIT ainda não efetua o acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de processos administrativos disciplinares referentes a denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas no CEFET-RJ e encaminhadas às áreas responsáveis, o que compromete o preenchimento da resolutividade de alguns tipos de manifestação.

De forma semelhante, também não há acompanhamento da efetiva implementação, pelas áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

Por fim, tanto no seu relatório de gestão 2021 como em resposta ao QA, a UA informa que recebe muitas manifestações por e-mail e orienta que o cidadão cadastre na Plataforma Fala.BR. Cabe ressaltar que a Portaria CGU nº 581/2021 em seus artigos 24 e 25 estabelece que:

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;

VII - seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações”.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a normatização dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo o atendimento aos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, respostas conclusivas de melhor qualidade, maior fluidez na interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Além disso, um fluxo bem estabelecido contribui para mitigar o risco de descontinuidade administrativa, uniformiza o processo decisório, favorecendo a eficiência, eficácia e efetividade de sua atuação.

2. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciante

Embora haja previsão no Plano de Integridade do órgão para que em conjunto com a ouvidoria as ações: “utilização de canal oficial para recebimento de denúncias e padronização e divulgação da forma de tratamento das denúncias” em questionamento complementar, a OUVIT informou que “as tramitações internas da Instituição são feitas pelo SUAP e que os responsáveis pela auditoria e corregedoria se recusaram a serem cadastrados na Plataforma Fala.BR para que a tramitação fosse realizada por este sistema, sendo utilizado o e-mail institucional ouvidoria@cefet-rj.br para tramitação das manifestações, inclusive das denúncias.”

Nessa esteira, ressalta-se que a Portaria CGU nº 581/2021, trouxe a seguinte previsão no § 1º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Note-se que ao tratar manifestações que contenham informações sensíveis utilizando-se e-mail, fragiliza-se o processo, pois esta ferramenta não atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021. Em contrapartida, o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade e geração de informações gerenciais.

Quanto ao **SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública)** - sistema desenvolvido pela equipe da Diretoria de Gestão de TI (DIGTI) do Instituto Federal do Rio Grande do Norte para a Gestão dos Processos Administrativos – é possível restringir os destinatários e há registro de acesso de todos que visualizarem a manifestação, conforme previsto no art. 6º § 3º Decreto 10.153/2019, atendendo aos requisitos de segurança e rastreabilidade.

A Ouvidoria informou ainda ter encaminhado para a OGU o Ofício nº 017/2022/DIREG/OUVIT (Processo 00190.104593/2022-14) sobre a não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, atendendo o § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Por fim, em resposta ao QA, foi apontado que a preservação da identidade dos manifestantes é feita por meio do tarjamento ou retirada de informação do texto dos documentos, a fim de realizar o tratamento dos dados pessoais conforme regem a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e o Decreto nº 10.153/2019, que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante.

Em que pese os mecanismos de preservação listados acima mitigarem parte do risco de identificação do denunciante, o processo de pseudonimização descrito no Decreto nº 10.153/2019 vai além do trazido pela UA, motivo pelo qual foi disponibilizado o módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR com vistas a suprir esta lacuna.

3. Ausência de procedimentos relacionados à solução pacífica de conflitos

Em resposta ao questionário de avaliação, a OUVIT informou que não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade, lembrando que o art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021 assim estabelece:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Desta forma, a inexistência de práticas relacionadas à solução pacífica de conflitos, entre elas a mediação e a conciliação, está em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do CEFET-RJ:

- I. Elaborar fluxos de tratamento para cada uma das tipologias de manifestação de ouvidoria, de modo a contemplar todos os aspectos elencados na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos correlatos, com atenção especial para os pontos elencados a seguir:
 - ✓ registro na Plataforma Fala.BR de todas as manifestações recebidas, inclusive aquelas obtidas por meio de atendimento presencial; contato telefônico ou recebidas por outras áreas;
 - ✓ elaboração de informes para a alta administração do CEFET-RJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância;
 - ✓ sistema de tramitação das manifestações aos setores responsáveis, indicando ainda os procedimentos adotados para pseudonimização do denunciante;
 - ✓ estabelecimento de prazos internos visando a eliminar descumprimentos de prazos que repercutam no atendimento às manifestações;
 - ✓ elaboração da resposta conclusiva e registro sobre a resolutividade das manifestações;
 - ✓ monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de processos administrativos disciplinares; e
 - ✓ acompanhamento da efetiva implementação, pelas áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e

mensuração de resolutividade e proteção de forma adequada da identificação do denunciante.

- III. Estabelecer e formalizar rotina para a resolução pacífica de conflitos, atendendo ao art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do CEFET-RJ, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são o aprimoramento e padronização dos fluxos de trabalho adotados pela UA, assim como melhor uso das funcionalidades disponíveis na Plataforma Fala.BR, proporcionando uma visão mais adequada das principais demandas e, conseqüentemente, melhorando a qualidade dos serviços prestados pelo CEFET-RJ, assim como o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica	Autarquia Federal
Data de criação	05 de outubro de 2012, pela Resolução CODIR nº 18.
E-mails	ouvidoria@cefet-rj.br
Página na Internet	http://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria
Canal de atendimento	Plataforma Fala.Br
Endereço	Rua Gal. Canabarro, 552, 2º andar, sala 37, campus 3, Maracanã - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20271-205
Telefone	+55 (21) 2566-3050
Ouvidora	Marta Angela de Almeida Sousa Cruz (Chefe da OUVIT) marta.cruz@cefet-rj.br
	Instituída no cargo em 28/05/2020, Marta é doutoranda em Alimentos e Nutrição pela UNIRIO, graduada em Nutrição pela UERJ (1999), especialista em Nutrição e Emagrecimento pela UGF-RJ (2007), formada em Administração pelo Cefet/RJ (2010) e mestre em Desenvolvimento Local e Sustentável pela UNISUAM (2015), na área de Tecnologia de Alimentos, Administração e Inovação de Produto.
Ouvidor Substituto	Norberto Matos (chefe substituto da OUVIT) norberto.matos@cefet-rj.br
	Graduado em Administração Pública e de Empresas pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, pós-graduado em Gestão de Pessoas pela Faculdade Integradas Jacarepaguá (FIJ) e mestre em Sistemas de Gestão pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Atualmente é assistente em administração do CEFET-RJ e discente de Licenciatura em Pedagogia pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, além de ter experiência nas áreas de compras, patrimônio, protocolo, biblioteca, almoxarifado e secretaria acadêmica.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A OUVIT 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.

De acordo com sua página, a UA é um órgão de natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo e judicativo e exercerá suas funções junto às unidades acadêmicas, para o alcance de suas finalidades, sendo mais um canal de interlocução que visa a garantir os direitos do cidadão, que tem o papel institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

Enfatiza-se, ainda, que essa unidade é um canal de interlocução que visa a assegurar os direitos do cidadão, zelando pelo seu direito à manifestação e à informação e tratando com importância toda manifestação, em processo que exige mudança de cultura organizacional e trabalho constante de conscientização dos servidores nos diversos níveis da instituição para a necessidade do exercício da responsabilidade social.

Por fim, está ressaltado na página do CEFET-RJ que a OUVIT é um sinalizador de que a alta administração trabalha para mitigar o déficit de cidadania e para promover a transparência administrativa, a eficiência e a ética.

O art. 2º do Regimento Interno da OUVIT, aprovado pela Resolução nº 18/2012, estabelece como objetivos da ouvidoria:

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do Cefet

I - a defesa do direito dos estudantes, servidores e integrantes da comunidade externa das suas relações com o centro;

II - a promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - o desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição;

IV - a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais; e

V - a melhoria da qualidade dos processos administrativos e acadêmicos da instituição.

O art. 4º do regimento interno também estabelece para a OUVIT as seguintes atribuições:

I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria ;

II - orientar os servidores, os estudantes e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los a acompanharem a sua tramitação;

III - receber críticas, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre procedimentos e práticas, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes

IV - dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

V - contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VI - acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VII - agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

VIII - preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do CEFET-RJ, divulgando seu resultado;

IX - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação de serviço público;

X - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo CEFET-RJ;

XI - encaminhar para estudo da administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XII - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XIII - elaborar e submeter à aprovação do Conselho Diretor relatório semestral das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações do CEFET-RJ com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da CEFET-RJ, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

§3º No caso de assuntos fora da alçada da Ouvidoria, o Ouvidor poderá aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

A.3 Normativos Internos

A OUVIT tem como orientação os seguintes normativos relacionados ao tema:

1. Lei nº 13.460/2017: Segundo a página da OUVIT, essa lei estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para a atuação das

ouvidorias, que são acompanhadas e avaliadas constantemente, através da CGU/OGU e Ministério da Economia.;

2. Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
3. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), de 05/07/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.
4. Resolução nº 18/2012, que aprova o regimento interno do CEFET-RJ.

Os artigos 8º, 10, 12 (parágrafo único) e 13 estabelecem as formas de tramitação e de tratamento das manifestações recebidas pela OUVIT:

Art. 8º A Ouvidoria utilizará, para encaminhamento das demandas, sugestões e elogios, a linha hierárquica institucional.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado ao Diretor Geral.

Art. 10A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncia ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

Art. 12, Parágrafo Único Em caso de contato único, ou por telefone, a Ouvidoria deverá providenciar os meios para seu registro [das demandas].

Art. 13 O Conselho Diretor receberá, semestralmente, a listagem das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao demandante.

A titular da OUVIT destacou a necessidade de se atualizar e parear o regimento interno com a Portaria CGU nº 1.181/2020, ressaltando que aquele é de 2012 e se encontra fora das normas regulamentadas. Em questionamento complementar, nos foi encaminhada a minuta do novo Regimento Interno e informado que este juntamente com a minuta do fluxo de manifestações já haviam sido enviados à Direção Geral para análise e publicação.

O Regimento Interno da Ouvidoria do CEFET-RJ de 2012 foi atualizado pela gestão da Ouvidoria em 2022 e aprovado pela RESOLUÇÃO CODIR/CEFET-RJ N.º 41/2022, sendo que, à época, foi sugerido que aguardassem a finalização deste relatório para que a publicação fosse realizada.

Em conformidade com o art. 14 da Lei nº 13.460/2017, a OUVIT apresenta, anualmente, relatório com dados e outras informações sobre suas atividades, para subsidiar recomendações e propostas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas nos processos administrativos e acadêmicos do CEFET-RJ.

Em resposta ao questionário de avaliação, a OUVIT informou ainda que o cidadão é orientado a registrar manifestação na Plataforma Fala.BR ou é encaminhado para o setor indicado.

As publicações dos relatórios de 2020 e de 2021 encontram-se na página da OUVIT, em seus Relatórios de Gestão. O relatório de 2021 foi publicado em janeiro de 2022, obedecendo a legislação vigente.

A.4 Equipe e Estrutura Física

A página da OUVIT elenca como integrantes Marta Angela de Almeida Sousa Cruz e Norberto Matos, chefe e chefe substituto da UA, respectivamente.

A chefe da OUVIT informou que são necessários no mínimo três servidores, que essa necessidade já foi pontuada em relatório por e-mail enviado para a Direção Protempore e a atual e que existe desde que havia apenas ela como servidora, levando à conclusão de que essa força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional.

A ouvidora também pontuou que participa de capacitação e indica os cursos para o outro servidor sempre que há oportunidade de treinamento, dentro de programa regular de treinamento geral oferecido pelo Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), além de encaminhar a esta equipe e-mail em que convidou seu substituto para participar da webinar Governo Digital Acessível.

Também consta a informação de que o chefe substituto não conseguiu acessar nenhum sistema, apesar de estar na UA desde abril de 2021, tem dificuldade de aprendizagem na forma remota e necessita de treinamento especial por causa de sua deficiência auditiva, além de ser destacado que é aguardado espaço no CEFET-RJ para o treinamento desse profissional.

Foi destacado, ainda, que não há metas individuais definidas no âmbito da OUVIT, que a chefe e o chefe substituto são os únicos a compor a equipe para tratar as denúncias, portanto não há rotatividade.

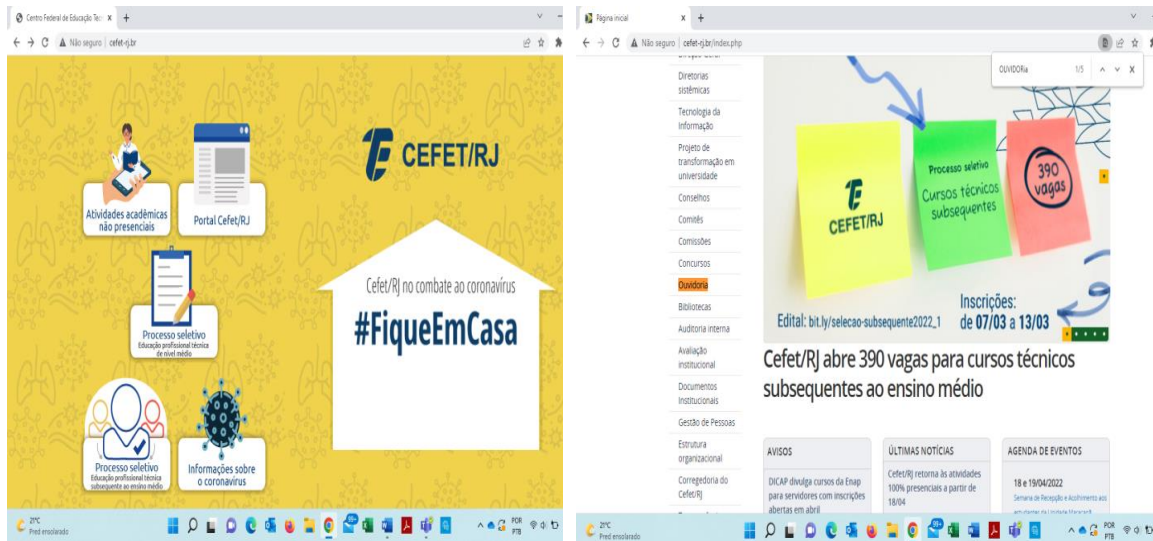
Ressaltou-se, também, que a OUVIT está em fase de atendimento e cumprimento de demandas. No decorrer dos trabalhos fomos informados que a estrutura física como sala e equipamentos foram disponibilizados. Nesse item, cabe registrar que em 24/05/2022 foi efetuada uma visita às instalações da ouvidoria e, considerando que a disponibilização da sala para a ouvidoria era recente, havia a expectativa de que a mesma ainda passaria por adequações.

Por último, foi trazida a informação de que o acesso direto da UA à alta gestão do CEFET-RJ se dá por intermédio de e-mail endereçado à Diretoria-Geral (Direg), ao passo que não foi respondida a pergunta relativa à independência funcional.

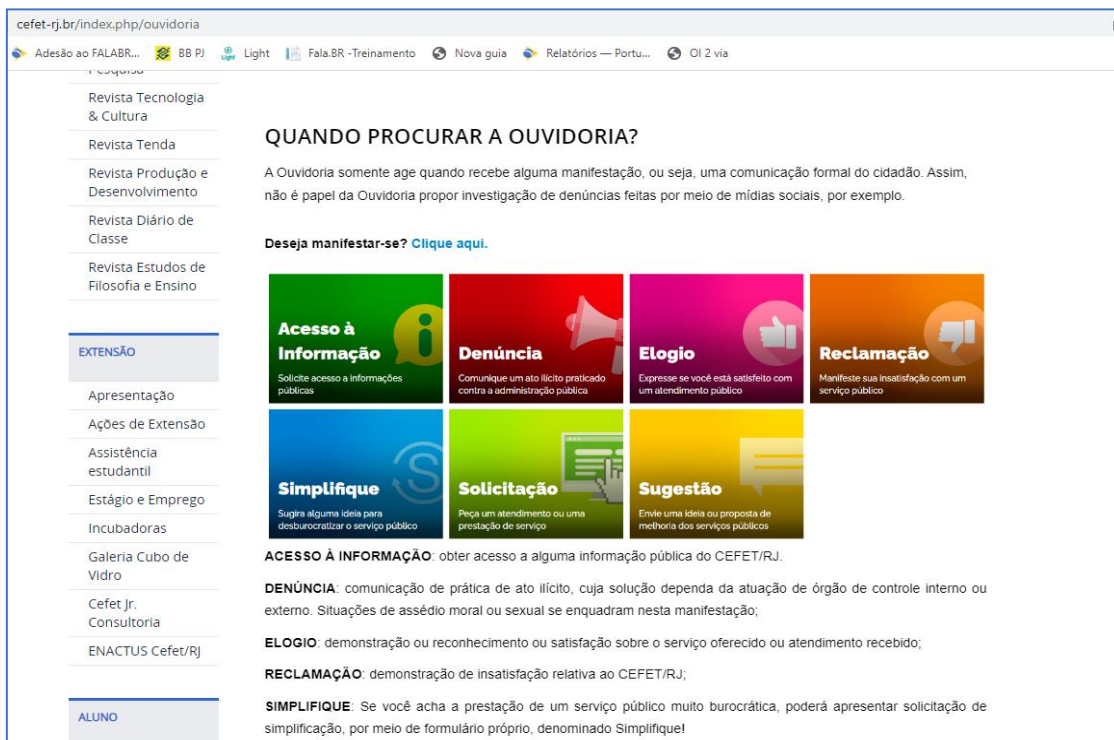
A.5 Canais de Atendimento

Embora o atual regimento interno não mencione de que forma as manifestações são recebidas e a OUVIT aponte, em resposta ao QA, o seu e-mail e a Plataforma Fala.BR como canais de atendimento disponíveis para a sociedade, existem ainda outras formas conforme pode ser verificado no site do CEFET-RJ

(<http://www.cefet-rj.br/>). Para acessar a página dessa unidade, seleciona-se Portal CEFET/RJ e, em seguida, Ouvidoria.



Essa página – acessível tanto ao público interno quanto ao externo, de acordo com a titular da OUVIT – destaca de forma satisfatória seus canais de atendimento e de comunicação e proporciona fácil visualização da Plataforma Fala.BR. Consta ainda na página da Ouvidoria:



Fonte: <http://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria>

- Eventos
- Identidade visual
- Centenário do Cefet/RJ
- ACESSO À INFORMAÇÃO
- Institucional
- Ações e Programas
- Participação social
- Auditorias
- Convênios e transferências
- Receitas e despesas
- Licitações e contratos
- Servidores
- Informações classificadas
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
- Perguntas frequentes
- Dados abertos
- Carta de serviços ao cidadão
- Transparência
- Sustentabilidade
- Lei Geral de Proteção de Dados

RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS:

As estatísticas da Ouvidoria do CEFET/RJ e de outros órgãos da administração pública estão disponíveis no [Painel Resolveu](#).

As informações que constam no painel são atualizadas diariamente. Para ver os dados do CEFET/RJ, selecione o botão Esfera Federal e, no nome do órgão, busque por CEFET/RJ.

Para informações sobre as solicitações de informação (SIC), acessar o [Painel de Acesso à Informação](#).

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informação sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos. Os dados são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel permite, ainda, filtrar e comparar indicadores, em diferentes visões, de forma fácil e interativa. [Acesse!](#)

RELATÓRIOS DE GESTÃO OUVIT:

2020

2021

2022 (1.º semestre)

CONSELHO DE USUÁRIOS:



Fonte: <http://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria>

- Intranet
- SUAP
- Programa de Gestão e Desempenho

CONTATO

E-mail: ouvidoria@cefet-rj.br

OUVIDOR:

Norberto Matos (Substituto Chefe da Unidade de Ouvidoria e Transparência)

E-mail: norberto.matos@cefet-rj.br

Endereço:

Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão
CEFET-RJ Campus 3
Rua Gen. Canabarro, 552, sala 3, segundo andar, Maracanã, Rio de Janeiro, RJ
CEP 20.271-110

REGIMENTO DA OUVIDORIA DO CEFET-RJ: O Regimento Interno da Ouvidoria do CEFET-RJ de 2012 foi atualizado pela gestão da Ouvidoria em 2022 e aprovado pela [RESOLUÇÃO CODIR/CEFET-RJ N.º 41, DE 21 DE OUTUBRO DE 2022](#).

PORTARIAS RELACIONADAS:

RESOLUÇÃO N.º 118/2012 do CEFET-RJ - Regulamenta Ouvidoria. Páginas: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#)

PORTARIA N.º 579, DE 29 DE MAIO DE 2020 - Designa Ouvidor.

PORTARIA N.º 1063, DE 22 DE SETEMBRO DE 2020 - Designa Substituto Eventual da Ouvidoria.

PORTARIA N.º 1088, DE 24 DE SETEMBRO DE 2020 - Cria Unidade de Ouvidoria. Páginas: [1](#) [2](#) [3](#)

PORTARIA N.º 1102, DE 01 DE OUTUBRO DE 2020 - Institui o Comitê Gestor de Proteção de Dados (CGPD).

PORTARIA N.º 1112, DE 05 DE OUTUBRO DE 2020 - Designa composição do Comitê Gestor de Proteção de Dados (CGPD).

PORTARIA N.º 1123, DE 09 DE OUTUBRO DE 2020 - Designa Ouvidor para a função de Chefe da Ouvidoria.

PORTARIA N.º 1132, DE 14 DE OUTUBRO DE 2020 - Designa Chefe da Ouvidoria, vinculada à Direção-Geral, para o encargo de autoridade responsável, no âmbito do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, das atribuições previstas nos incisos I a IV do artigo 40 da Lei 12.527, de 18/11/2011, que tratam das normas e procedimentos relativos ao acesso às informações.

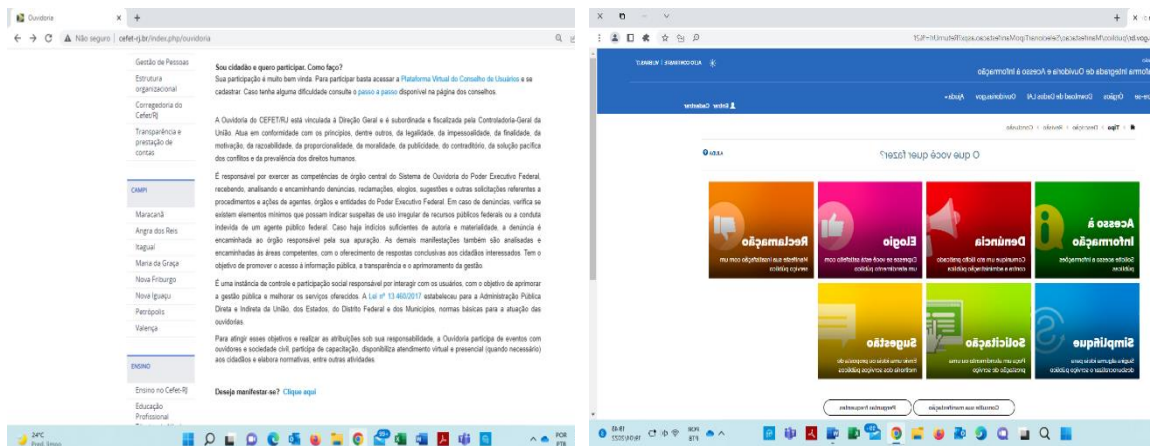
Fonte: <http://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria>

A Ouvidora declarou que o canal de comunicação disponível por e-mail orienta o cidadão a inserir sua manifestação na Plataforma Fala.Br ou o encaminha para o setor indicado – a OUVIT não aloca servidores para registrar e-mails ou cartas dos cidadãos nessa plataforma – além de afirmar que no período mencionado não foram realizados atendimentos presenciais nem por telefone por não haver infraestrutura para tal na época.

A.6 Sistemas Informatizados

A OUVIT informou que não há outros sistemas informatizados para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários, de modo que é utilizada apenas a Plataforma Fala.BR para esse fim, atendendo ao disposto no art. 16 do

Decreto nº 9.492/2018. Na própria página do CEFET-RJ é apresentado o encaminhamento a essa plataforma, conforme ilustrado a seguir.



A ouvidora respondeu que ela e o ouvidor substituto têm acesso à Plataforma Fala.BR, com o perfil de respondentes do SIC e da OUVIT e mencionou que não há sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisem ser acessados no âmbito da UA para a execução das atividades nem previsão de implementação de sistema próprio para tratamento das manifestações no planejamento estratégico da unidade.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que os dados são retirados semestralmente do Painel Resolveu? e apresentados nos relatórios de gestão ou algum outro relatório eventualmente solicitado pelos demais departamentos ou pela alta gestão.

Embora haja previsão no Plano de Integridade do órgão para a realização em conjunto com a ouvidoria de ações relacionadas à “utilização de canal oficial para recebimento de denúncias e padronização e divulgação da forma de tratamento das denúncias”, em questionamento complementar, a OUVIT informou que as tramitações internas da Instituição são feitas pelo SUAP e que os responsáveis pela auditoria e corregedoria se recusaram a serem cadastrados na Plataforma Fala.BR para que a tramitação fosse realizada por este sistema, diante do que é utilizado o e-mail para tramitação das manifestações, inclusive denúncias.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

A resposta apresentada informou o fluxo descrito a seguir para denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações, sugestões, acessos à informação (SIC). Tal fluxo está disponibilizado na página da UA, sendo que em questionamento complementar fomos informados que foi enviado para análise e publicação, porém, sugerimos aguardarem a finalização deste relatório para publicação.

Ademais, a OUVIT informou que em casos de manifestações recebidas por e-mail eles “orientam que o manifestante realize o cadastro na plataforma Fala.BR”.

FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Denúncias**

A Ouvidoria verifica se existem elementos mínimos que possam indicar suspeitas de uso irregular de recursos públicos federais ou a conduta indevida de um agente público federal.

Essa verificação é realizada junto aos setores envolvidos, através de sua diretoria sistêmica, com acompanhamento do Dirigente máximo.

Caso haja indícios suficientes de autoria e materialidade, a denúncia é encaminhada ao órgão responsável pela sua apuração (Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria).

A Ouvidoria comunica ao cidadão o encaminhamento, ou conclusão (caso já tenha) com encerramento do processo na Ouvidoria.

- **Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação, Sugestão, Acesso à Informação (SIC)**

A Ouvidoria analisa e encaminha às áreas competentes, através de sua diretoria sistêmica, com acompanhamento do Dirigente máximo.

A Ouvidoria oferece as respostas conclusivas aos cidadãos interessados, com encerramento do processo na Ouvidoria.

Denúncia

A OUVIT (a) verifica por e-mail junto à diretoria sistêmica dos setores envolvidos – com o acompanhamento do dirigente máximo – se existem elementos mínimos que indiquem suspeita de uso irregular de recursos públicos federais ou conduta indevida de um agente público federal, (b) encaminha a denúncia ao órgão responsável por sua apuração (Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria) em caso de indícios suficientes de autoria e materialidade, (c) comunica ao cidadão o encaminhamento ou, se for o caso, conclusão e (d) encerra o processo.

Elogio, Reclamação e Simplifique

A OUVIT (a) analisa e encaminha e-mail à diretoria sistêmica da área competente e ao dirigente máximo, (b) anexa ao sistema o retorno da área, informa que esse e-mail foi enviado aos envolvidos e (c) encerra o processo.

Solicitação

A OUVIT (a) analisa e encaminha e-mail à diretoria sistêmica da área competente e ao dirigente máximo, (b) anexa ao sistema o retorno da área, (c) oferece as respostas conclusivas aos cidadãos interessados e (d) encerra o processo.

Sugestão

A OUVIT (a) analisa e encaminha e-mail à diretoria sistêmica da área competente e ao dirigente máximo, (b) anexa ao sistema o retorno da área (c) oferece as respostas conclusivas aos cidadãos interessados e (d) encerra o processo.

Acesso à Informação (SIC)

A OUVIT (a) analisa e encaminha e-mail à diretoria sistêmica da área competente e ao dirigente máximo, (b) anexa ao sistema o retorno da área, (c) oferece as respostas conclusivas aos cidadãos interessados e (d) encerra o processo, além de (e) inserir as manifestações numa planilha de Excel para acompanhar os prazos de retorno dos setores.

Com relação ao fluxo de trabalho realizado pela OUVIT no que tange às demandas de ouvidoria interna, a ouvidora informou que recebe essas demandas e as

inclui na agenda, atendendo por ordem de prioridade dos prazos estabelecidos pelo sistema.

Também foram prestadas as seguintes informações adicionais:

- a) A OUVIT acompanha os dados do Painel Resolveu semestralmente – com encaminhamento de relatórios ao Conselho Diretor – , anualmente – com elaboração de relatórios de gestão – e quando solicitado por outros departamentos ou pela alta gestão para compor algum relatório, mas não informou se possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR nem se utiliza os dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações;
- b) Análises periódicas, relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na OUVIT, gerados a partir do portal Paineis.gov e da plataforma Fala.Br, têm como produto os relatórios de gestão, submetidos à aprovação do Diretor-Geral antes de serem publicados na Internet.
- c) A proteção dos dados pessoais dos manifestantes, tanto nas denúncias quanto em outras manifestações, é realizada mediante o tarjamento ou a retirada da informação no texto por meio do extrato e apontou como gargalo para a atuação da OUVIT o fato de ter sido nomeada durante a pandemia, numa gestão Protempore trocada um ano depois.
- d) Não há estoque de manifestações não tratadas pela OUVIT oriundo de sistema anterior ao Fala.BR;
- e) O mapeamento dos assuntos mais demandados – demonstrados no relatório de gestão anual – é realizado mediante (a) contagem em planilha de Excel para solicitações por e-mail, (b) retirada a nuvem das palavras mais comuns no campo "Resumo da Solicitação" dos pedidos de acesso à informação e (c) painéis gov.br.
- f) A OUVIT não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade.
- g) A OUVIT não mantém nenhum tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de processos administrativos disciplinares referentes a denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas no CEFET-RJ e encaminhadas às áreas responsáveis.
- h) Não há acompanhamento da efetiva implementação, pelas áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.
- i) É realizado por e-mail ou telefone o acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, em que pese a OUVIT ter informado não ser usual a existência de demandas recorrentes relacionadas a servidores do próprio órgão.

- j) Recentemente foram utilizados os dados de SIC para implantação do PDA na análise de manifestações recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, para se obter subsídios para aprimorar os processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade, mas ainda não há interação com a alta administração nem foi desenhado fluxo no sentido de utilizar essas manifestações para subsidiar suas decisões;

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

A OUVIT informou que preserva a identidade dos manifestantes por meio de tarjamento ou retirada de informação do texto dos documentos, a fim de realizar o tratamento dos dados pessoais conforme regem a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e o Decreto nº 10.153/2019, que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Da análise da amostra com 100 das 118 manifestações registradas no Painel Resolveu?, os principais temas-objeto das manifestações recebidas pela UA são: diplomas ou certificados (10), matrículas (9), concurso (7) e Acesso à informação, Atendimento e Recursos Humanos (6).

A.10 Entidades Supervisionadas

A OUVIT é centralizada, de forma que não há necessidade de supervisão ou acompanhamento de outras unidades, e seu acesso está disponibilizado no Portal CEFET-RJ.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA – tem por objetivo disponibilizar na Internet dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente acessados, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

De acordo com o art. 2º da Portaria CEFET-RJ nº 735/2021, a OUVIT integra a Comissão de Dados Abertos, sendo responsável por elaborar e revisar o Plano de Dados Abertos e promover a publicação de dados contidos em bases de dados sob a forma de dados abertos para aprimorar a cultura da transparência pública.

Anualmente é apresentado o Relatório da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, que contém os indicadores dos painéis da CGU, o tempo médio de resposta do CEFET-RJ às manifestações e aos pedidos de acesso à informação e perfil de satisfação dos usuários, tipo de resposta ao pedido de acesso (acesso concedido ou negado, informação inexistente etc), cumprimento de itens da transparência ativa, quantificação de atendimentos por e-mail.

O Conselho de Usuários foi criado para incrementar a participação social dos usuários por meio da OUVIT, sendo que em 2021 a UA participou da Maratona de Conselho de Usuários, conquistando o 8º lugar nacional na colocação.

A UA avalia os serviços prestados pelo CEFET-RJ por meio da plataforma do Conselho de Usuários, com base nos serviços mencionados na Carta de Serviços ao Cidadão, sendo que o primeiro resultado desta avaliação foi gerado no decorrer dos trabalhos.

O “RELATÓRIO INFORMACIONAL DA PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS” nos foi enviado junto com o indicativo de seu encaminhamento para publicação no site. No total foram 2 enquetes que abordaram diversos serviços com objetivo de mapear comportamentos e interesses desses usuários de serviços. Na primeira enquete, buscou-se traçar o perfil dos conselheiros que utilizam os serviços de “Matricular-se nos cursos de Educação Superior de graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - CEFET-RJ; Matricular-se nos cursos de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - CEFET-RJ; Obter diploma ou 2.ª via de diploma - CEFET-RJ” e a segunda enquete buscou coletar informações sobre os usuários que avaliaram o fornecimento dos auxílios estudantis.

Por fim, a ouvidora ressaltou que já foi mapeada e encaminhada à DIGES a necessidade de ampliação da transparência sobre os seguintes eixos temáticos (temas mais recorrentes):

- Administração – gestão de processos administrativos, cargos vagos e lista de docentes e servidores;
- Pós-Graduação – quantidade de pesquisas, laboratórios, pesquisadores e alunos;
- Extensão – quantidade de ações ou atividades desenvolvidas nos oito campi do Cefet-RJ;
- Arquivo – memória da instituição e tabela de temporalidade sobre a eliminação de papéis; e
- Comissões – divulgação de cotas em processos seletivos.

A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

No CEFET-RJ, a Ouvidoria foi instituída em 24/09/2020 pela Portaria nº 1.088/2020. A atual Ouvidora e seu substituto foram designados, respectivamente, em 29/05 e em 22/09/2020, pelas Portarias nº 579/2020 e 1.063/2020.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por cada uma delas, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

O link para carta de serviços encontra-se na página da Ouvidoria, na aba “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Em conversa com a equipe, a titular da OUVIT informou que a Carta de Serviços havia ficado desatualizada por seis anos, informação confirmada por acessos realizados ao longo do trabalho. Porém, após o início dos trabalhos a carta foi atualizada, sendo disponibilizados em pdf e online nove serviços de forma completa como rege a legislação. Os serviços estão disponíveis no Portal GOV.BR e atendem ao previsto no Art. 45 da portaria CGU nº 581/2021.

PÁGINA INICIAL > CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CEFET/RJ

Carta de Serviços ao Cidadão

Publicado: Sexta, 19 de Junho de 2015, 12h53 | Última atualização em Quinta, 26 de Maio de 2022, 16h01 | Acessos: 14773

Twitter 429

Facebook 429

A INSTITUIÇÃO

- Apresentação
- Histórico
- Direção-Geral
- Diretorias sistêmicas
- Tecnologia da Informação
- Projeto de transformação em universidade
- Conselhos
- Comitês
- Comissões
- Concursos

Clique abaixo para acessar a Carta de Serviços ao Cidadão do Cefet/RJ (Em PDF).

- [Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica \(Integrado, Concomitante e Subsequente\);](#)
- [Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação \(Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado\);](#)
- [Matricular-se em curso de Pós-Graduação - CEFET/RJ;](#)
- [Obter diploma ou 2ª via de diploma;](#)
- [Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica \(Integrado, Concomitante e Subsequente\);](#)
- [Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação \(Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado\) - SISU;](#)
- [Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação - Portadores de diploma e Transferência Externa - CEFET/RJ;](#)
- [Participar de processo seletivo para curso de Pós-graduação - CEFET/RJ](#)
- [Protocolar documentos junto ao CEFET/RJ](#)

A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA atua como autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, conforme à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). Não existe força de trabalho independente da ouvidoria.

A Portaria nº 1.088/2020 estabelece como uma das competências, em seu artigo 3º, parágrafo III a OUVIT como competente em atuar no SIC.

II – Funções como ouvidoria, atendimento de SIC e transparência ativa/passiva, Lei de Acesso à Informação e participação concomitante na Unidade de Gestão de Integridade e Plano de Integridade.

III - Atuar na junção do portal Fala.BR, comportando simultaneamente o SIC (atendimento de pedido de informações e transparência ativa) e ouvidoria

IV - Ter equipe de servidores formada e treinamento contínuo;

Art. 4º. Conforme preconiza o Decreto nº 9.492, de 2018, as manifestações para ouvidoria serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal como a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos da unidade de Ouvidoria Geral e Transparência do Cefet-RJ deverão ser preferencialmente eletrônicos e submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017

Art. 5º. Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria Geral da União.

§ 1º. As atividades da unidade de Ouvidoria Geral e Transparência do Cefet-RJ, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, ficará sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Direção-Geral do Cefet-RJ, a que está subordinada.

§ 2º. Sempre que solicitado, ou para atender a procedimento regularmente instituído, a Unidade de Ouvidoria Geral e Transparência, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, remeterá ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data da sua assinatura.

MARCELO DE SOUSA
NOGUEIRA
Assinado de forma digital por
MARCELO DE SOUSA NOGUEIRA
MARCELO DE SOUSA NOGUEIRA
Diretor-Geral *pro tempore*

A.15 Planejamento de Ações de Melhoria

No questionário de avaliação, a titular da OUVIT apontou como oportunidade de melhoria o mapeamento de rotina e tarefas, ressaltando que ainda não teve tempo hábil para realizá-lo.

Como dificuldade mencionou “o fato de ter sido nomeada durante a pandemia, numa gestão Protempore trocada um ano depois, à qual sobreveio a substituição de toda a gestão sem a inserção da Ouvidora no contexto, levando-a a encontrar dificuldades para identificar o responsável pela informação a ser obtida”.

Também ressaltou que o “gestor máximo não possui envolvimento com a OUVIT, nem delega alguém do gabinete para tal, de forma que não possui com este uma interação direta mesmo depois de várias tentativas, somente recebendo as informações que solicita por meio da chefe de gabinete”.

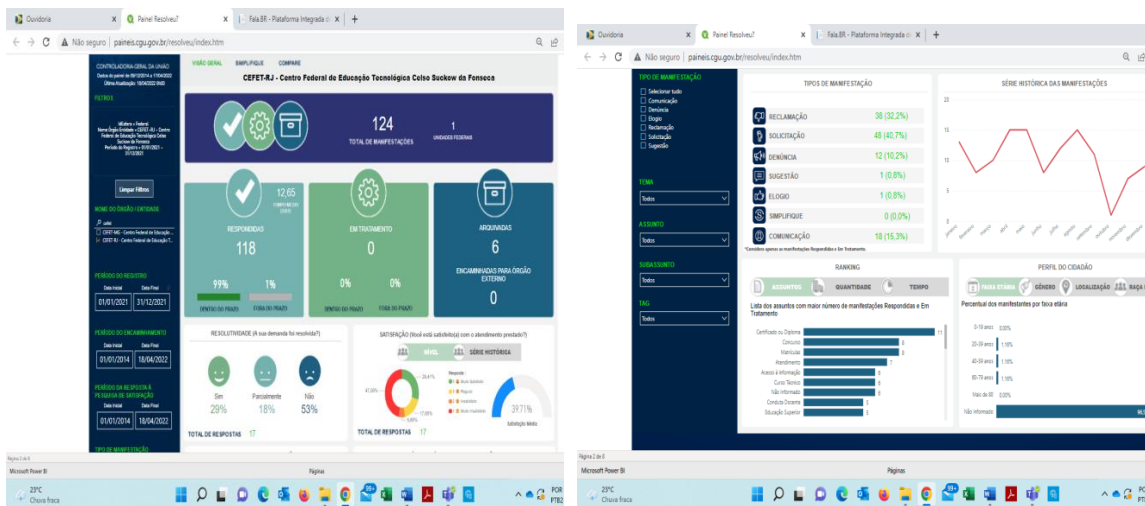
A.16 Informações do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios,

pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR.

A aplicação, disponibilizada no [sítio http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm](http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm), permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como o CEFET-RJ no período entre **01/01/2021 e 31/12/2021**.



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

A partir das informações da UA, foi utilizada amostragem que teve por objetivo obter informações sobre uma parte da população e elaborar afirmações válidas a respeito de suas características, sendo bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica, e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritas a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR e a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composta de cem manifestações, sendo divididas nos tipos descritos a seguir.

Tipo	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Quantidade	18	12	1	38	0	48	1	118
Percentual	15,3%	10,2%	0,8%	32,2%	0,00%	40,7%	0,8%	100%
Amostra	15	10	1	32	0	41	1	100

A amostra dos dados-objeto para análise, compreendeu a seleção de **100** em um total de 118 manifestações, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) seleção de todas as manifestações recebidas pela unidade avaliada no período **01/01 a 31/12/2021**, com resposta conclusiva;
- 2) cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações;
- 3) projeção dessa proporção para o total de cem manifestações (tamanho da amostra-objeto escolhida para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) não houve manifestações do tipo Simplifique no exercício de 2021;
- 5) seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção-objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Prazo Final
- Situação
- Tipo de Manifestação
- Descrição da manifestação
- Descrição de Resposta
- Pergunta de Satisfação
- Data da Resposta de Satisfação
- Fora/Dentro do Prazo
- Data da resposta
- Data de encaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem utilizado adotou a estratificação das manifestações conforme o seu tipo (Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão), de forma que o universo amostral foi dividido para que cada parte tivesse sua devida representação.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

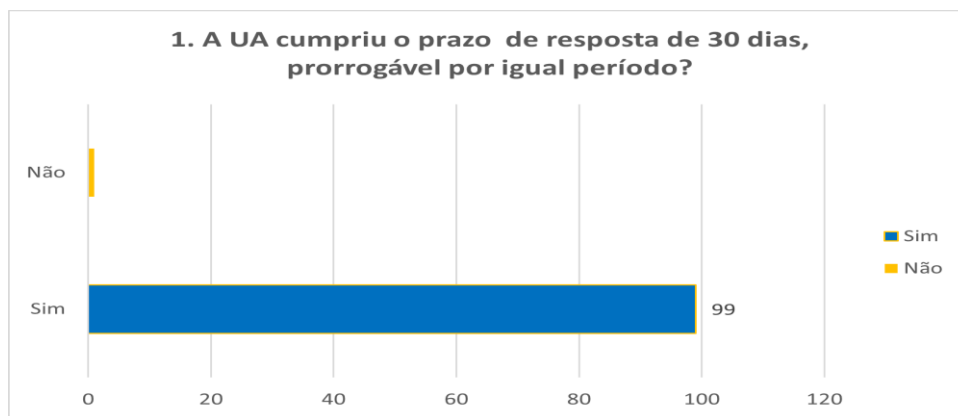
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

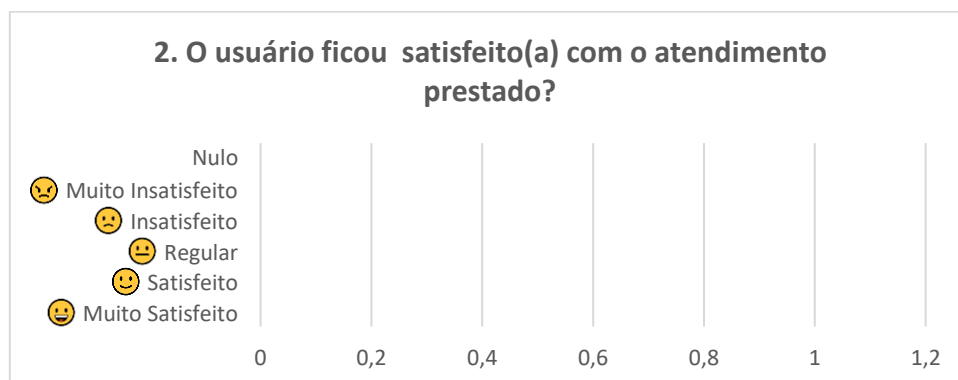
B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações da UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada com base nas manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2021 a 31/12/2021**, sendo selecionadas somente as que tiveram resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da OUVIT.

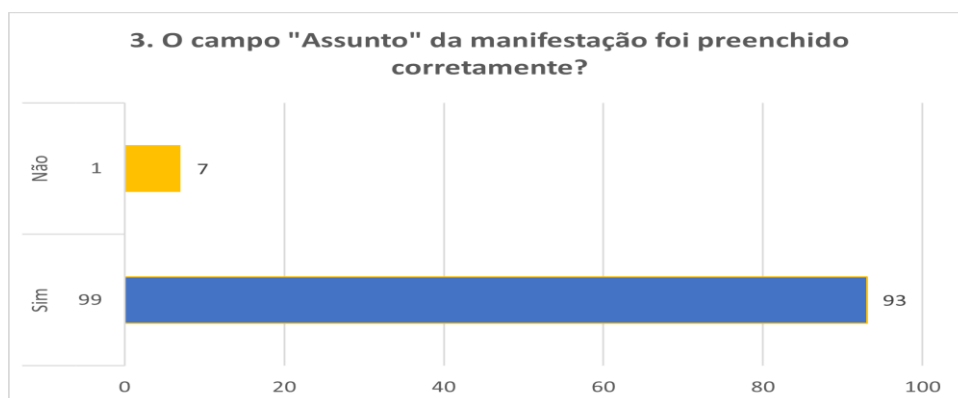
Do total recebido pelo CEFET-RJ no exercício de 2021, foram obtidas **100** manifestações, distribuídas da forma descrita no gráfico a seguir.



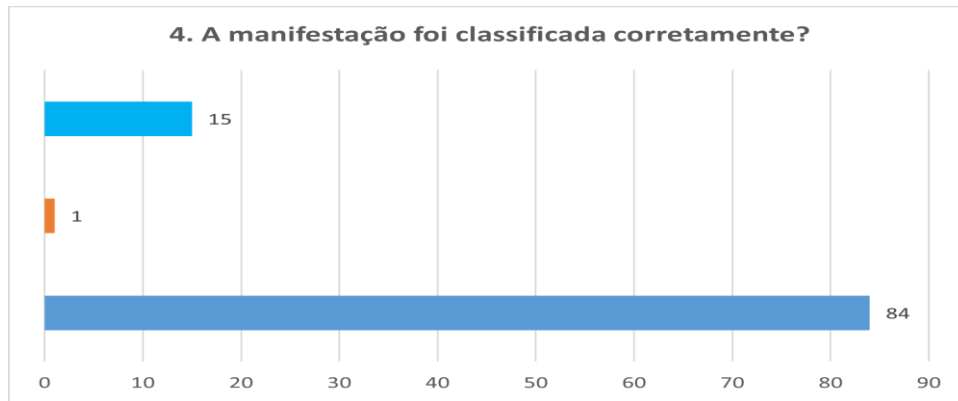
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 99 manifestações no prazo estipulado na legislação e, incluída a prorrogação de 30 dias, uma fora do prazo, sendo esta uma reclamação – NUP 23546.xxxxxx/2021-xx - com data final para resposta previsto para 27/07/2021 e respondida em 28/09/2021.



Do gráfico anterior, depreende-se que 86 manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas (Nulo), o que prejudica a avaliação deste item. Entre os manifestantes que responderam, foram identificados oito satisfeitos/ muito satisfeitos e quatro insatisfeitos/muito insatisfeitos.

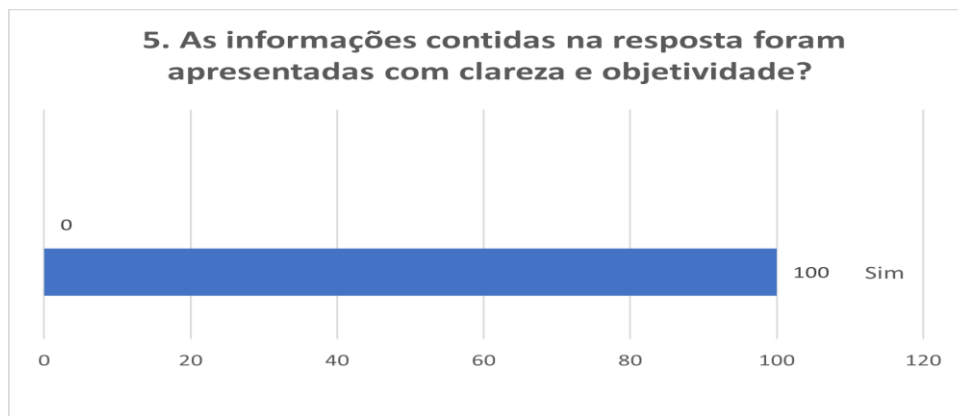


Um total de 93 manifestações tiveram o campo “Assunto” preenchido corretamente e as outras 7 estavam com o campo em branco, não sendo preenchido pelo usuário nem pela OUVIT.

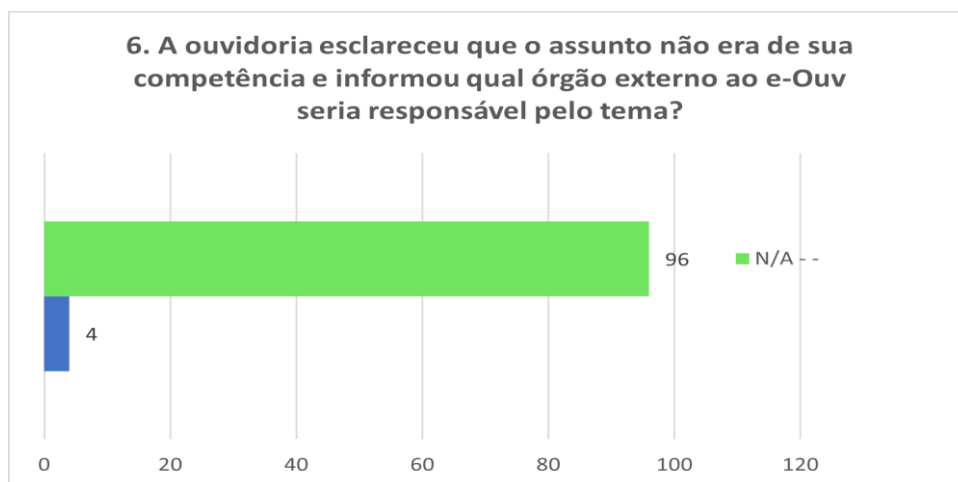


Apenas uma manifestação não foi classificada corretamente. A Ouvidoria deveria ter reclassificado a manifestação de solicitação para reclamação pelo seu teor NUP: 23546.xxxxxx/2021-xx.

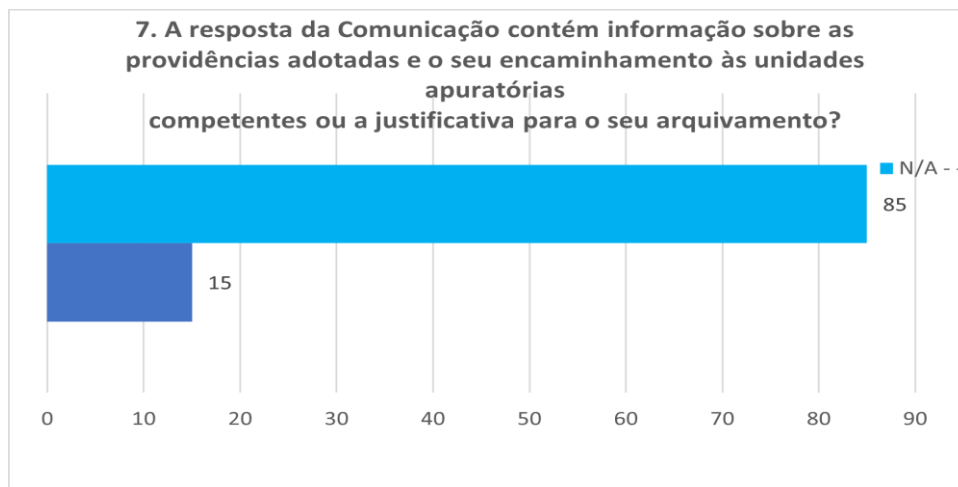
As 15 ocorrências do N/A referem-se às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria.



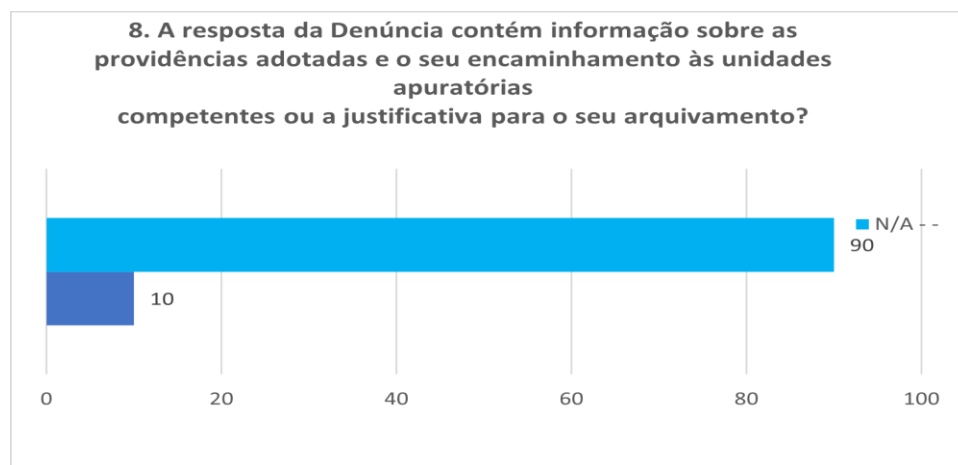
100% das manifestações apresentaram clareza e objetividade em suas respostas. Ressalta-se o desempenho adequado acerca das respostas das manifestações.



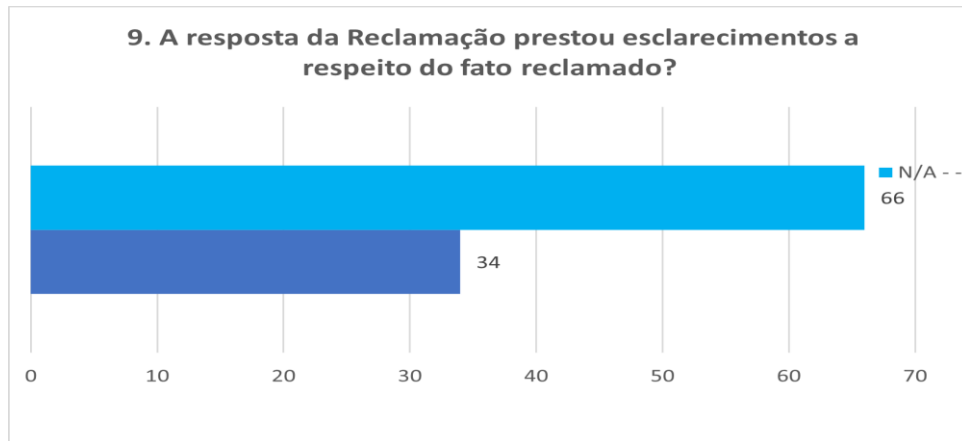
Em 4 manifestações a OUVIT mostrou que o assunto não era de sua competência e informou o órgão externo, orientando ou pedindo mais informações para dar andamento à manifestação.



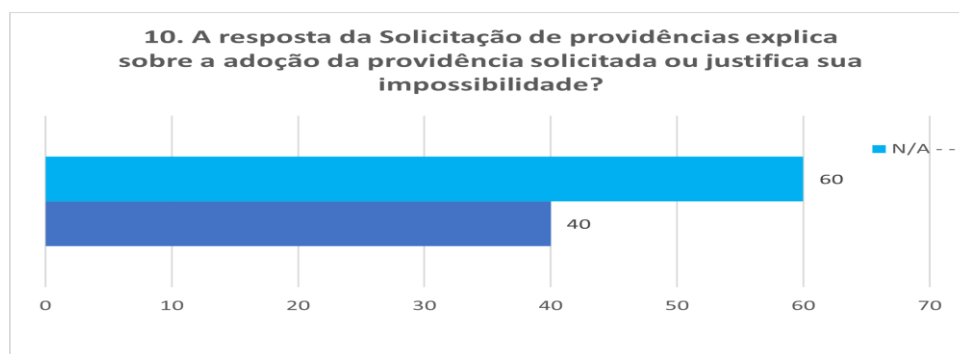
No tocante à Pergunta 7, quinze das cem manifestações foram enquadradas como comunicação, com encaminhamentos e providências adotados de forma correta, bastando apenas atentar-se para o fato de que o manifestante não tem a possibilidade de ver a resposta das comunicações, sendo esta portanto, podendo ser formulada de forma genérica e impessoal.



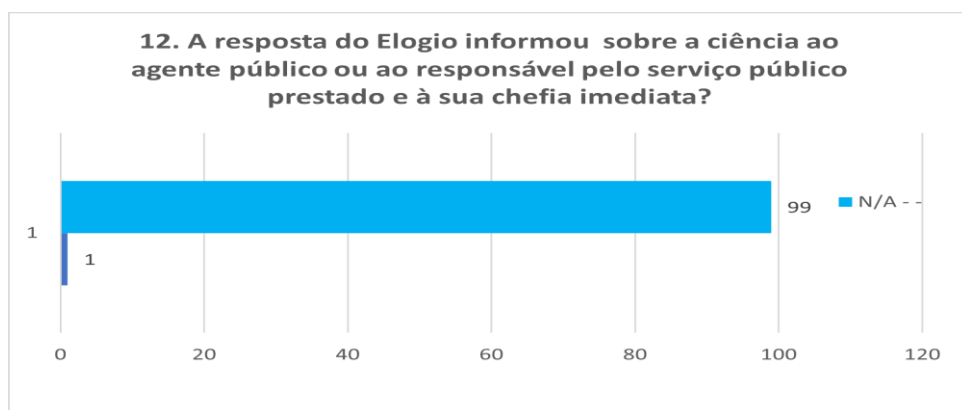
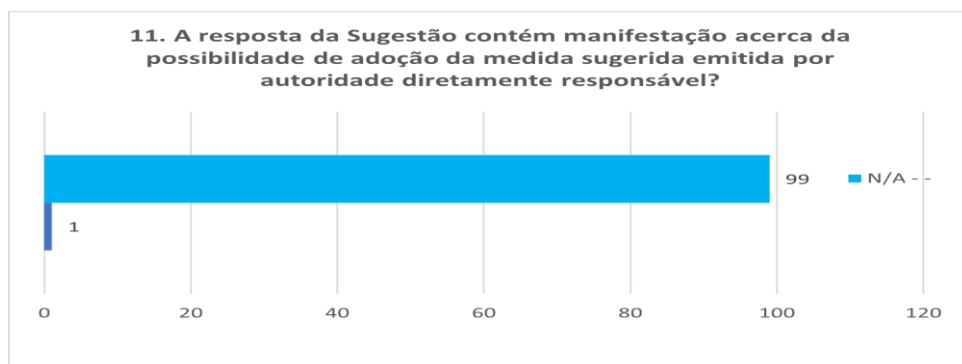
Com relação à Pergunta 8, das dez denúncias (todas devidamente enquadradas), uma foi interrompida pelo denunciante, a segunda foi encerrada por já haver denúncia de mesmo objeto com mais elementos, a terceira demandava mais elementos para que pudesse ter andamento e a quarta foi prejudicada pelo fato de não ser possível a anexação de documentos causada pela interrupção das atividades em razão da pandemia. Todas tiveram tratamento adequado.

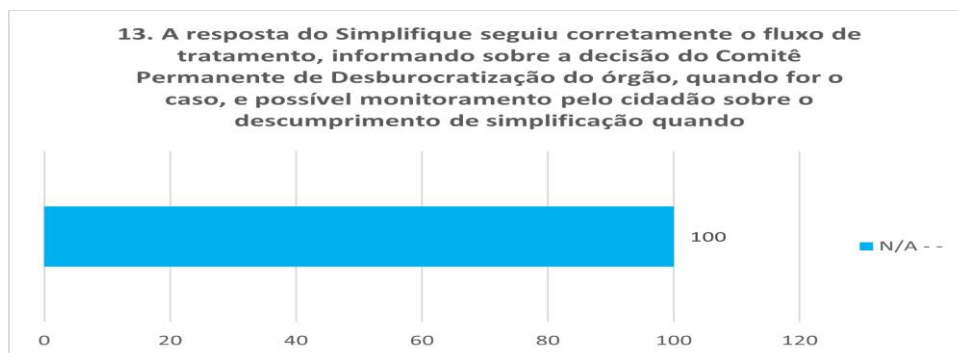


As 34 reclamações receberam tratamento adequado.



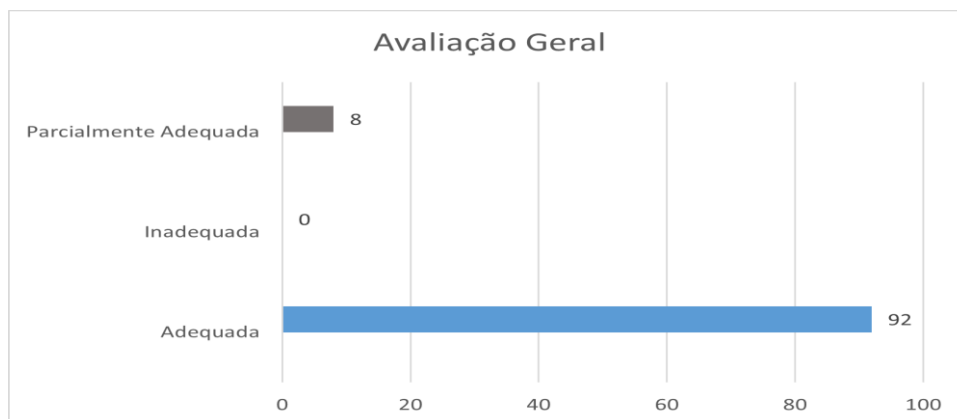
As 40 manifestações classificadas como solicitação foram adequadamente respondidas.





Nas Perguntas 11 e 12, houve apenas uma sugestão (proposta para incluir um curso na grade do CEFET-RJ) e um elogio (bom atendimento de funcionária do CEFET-RJ ao manifestante), que tiveram da OUVIT a resposta de que o assunto seria levado ao conhecimento dos departamentos envolvidos e, com relação ao elogio, também da funcionária em questão, enquanto a Pergunta 13 não teve manifestação com indicação para o Simplifique.

Por fim, com base nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela UA para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação, sintetizada no gráfico a seguir.



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho adequado ressaltando avaliação adequada acerca da qualidade no tratamento técnico nas respostas conclusivas e nos tratamentos das manifestações considerando a amostra das manifestações examinadas no período em referência.

Como se pode verificar nesse gráfico, as respostas da OUVIT aos manifestantes foram adequadas em 92 das cem manifestações. As demais respostas foram classificadas como parcialmente adequadas pelos seguintes motivos:

- 1 manifestação embora respondida adequadamente, deveria ter sido reclassificada de solicitação para reclamação, pelo teor existente.
- As outras 7 manifestações não tiveram o campo "Assunto" preenchido.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail em 02/05/2023, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 11/05/2023, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar informando que algumas etapas previstas no fluxo já estavam sendo realizadas.

O Plano de Ação preenchido foi encaminhado pela UA via e-mail datado de 19/05/2023 com as medidas para atender às recomendações propostas conforme conteúdo reproduzido na íntegra no **Apêndice D**. Nesse sentido, destacamos que embora alguns dos subitens previstos na Recomendação I tenham sido apontados pela UA como “Já realizado”, estes só estarão plenamente atendidos por ocasião da elaboração do fluxo para tratamento para cada uma das tipologias de manifestação de ouvidoria.

Cabe ainda registrar que, em 29/05/2023, dentro do período concedido para a UA se manifestar sobre a necessidade de tarjamento de alguma informação sensível na versão final do relatório, a Diretoria do CEFET/RJ encaminhou o Ofício 156/2023 - DIREG/CEFET/RJ, cujo conteúdo segue transcrito na íntegra a seguir:

Ofício 156/2023 - DIREG/CEFET/RJ

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2023.

À Senhora

Carla Arêde

Auditora Federal de Finanças e Controle – AFFC

CPC-A & CPIIC LEC Certification

Coordenadora do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP da CGU Regional Rio de Janeiro

cgurj- nap@cgu.gov.br

carla. arede@cgu.gov.br

Assunto: relatório de avaliação Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ

Prezada,

1. Diante do relatório em questão, apresento as seguintes ponderações:

2. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes

Embora haja previsão no Plano de Integridade do órgão para que em conjunto com a ouvidoria as ações: “utilização de canal oficial para recebimento de denúncias e padronização e divulgação da forma de tratamento das denúncias” em questionamento complementar, a OUVIT informou que “as tramitações internas da Instituição são feitas pelo SUAP e que os responsáveis pela auditoria e corregedoria se recusaram a serem cadastrados na Plataforma Fala.BR para que a tramitação fosse realizada por este sistema, sendo utilizado o e-mail institucional ouvidoria@cefet-rj.br para tramitação das manifestações, inclusive das denúncias.”

Acerca dessa informação, a Corregedoria do Cefet/RJ fez a seguinte observação:

“Quanto à alegação de que a titular da Corregedoria se recusou a utilizar o cadastro na Plataforma

Fala.BR, para que a tramitação fosse realizada por este sistema, a Corregedoria setorial entendeu, através de seu Ofício nº 11/2022, em resposta ao Ofício 012/2022 da Ouvidora que solicitava “a indicação de usuários para serem cadastrados no sistema FalaBr, para receberem as denúncias da Ouvidoria para tratativas e respostas dentro do próprio sistema”, que não havia o que se manifestar já que é de competência da Ouvidoria o recebimento e tratamento de denúncias.”

A.15 Planejamento de Ações de Melhoria

(...)

Como dificuldade mencionou “o fato de ter sido nomeada durante a pandemia, numa gestão Protempore trocada um ano depois, à qual sobreveio a substituição de toda a gestão sem a inserção da Ouvidora no contexto, levando-a a encontrar dificuldades para identificar o responsável pela informação a ser obtida”.

Primeiramente, a titular de ouvidoria havia sido indicada em setembro/2020 para um mandato de dois anos, conforme regulamento vigente à época, razão pela qual esta gestão, ao assumir em março/2021, respeitou a deliberação de seu Conselho Diretor e não fez movimento de substituição da titular de ouvidoria; esta, entretanto, reporta dificuldades para identificar os responsáveis da gestão, o que não pode ser considerado, posto que todo cargo designado para uma função, seja este de função gratificada ou cargo de direção, tem publicidade obrigatória no Diário Oficial da União, e essa a informação, portanto, fica disponível a todos. Acrescente-se a isso que a página institucional do Cefet/RJ traz informações e contatos dos principais gestores.

Também ressaltou que o “gestor máximo não possui envolvimento com a OUVIT, nem delega alguém do gabinete para tal, de forma que não possui com este uma interação direta mesmo depois de várias tentativas, somente recebendo as informações que solicita por meio da chefe de gabinete”.

Esse parágrafo não procede, pois a titular de ouvidoria sempre teve acesso ao Gabinete e aos diretores, o que pode ser comprovado pelas inúmeras reuniões presenciais ou on-line que tiveram no correr de seu mandato, com a presença, por exemplo, da Vice-Diretora, e, ocasionalmente, reuniões conjuntas com a própria CGU, como foi o caso da reunião acontecida no Gabinete da Direção-Geral em 24/05/2022, com a presença dos auditores Cristina Correia da Silva Lomba, Lidiênio e Carlos Eduardo Bello, para tratar da “Estrutura para o funcionamento da ouvidoria interna”. A titular de ouvidoria sempre foi recebida pela Direção-Geral, com ou sem agendamento prévio. Ademais, nesta passagem: “recebendo as informações que solicita por meio da chefe de gabinete,” fica claro que havia sim interação com o Gabinete, posto que a titular de ouvidoria recebia as informações solicitadas.

Atenciosamente,

Maurício Saldanha Motta

Diretor-Geral

Documento assinado eletronicamente por:

• **Maurício Saldanha Motta**, DIRETOR GERAL - CD2 - CEFET/RJ, em 29/05/2023 18:04:12.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/05/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cefet-rj.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 11583

Código de Autenticação: 757ca08ae1



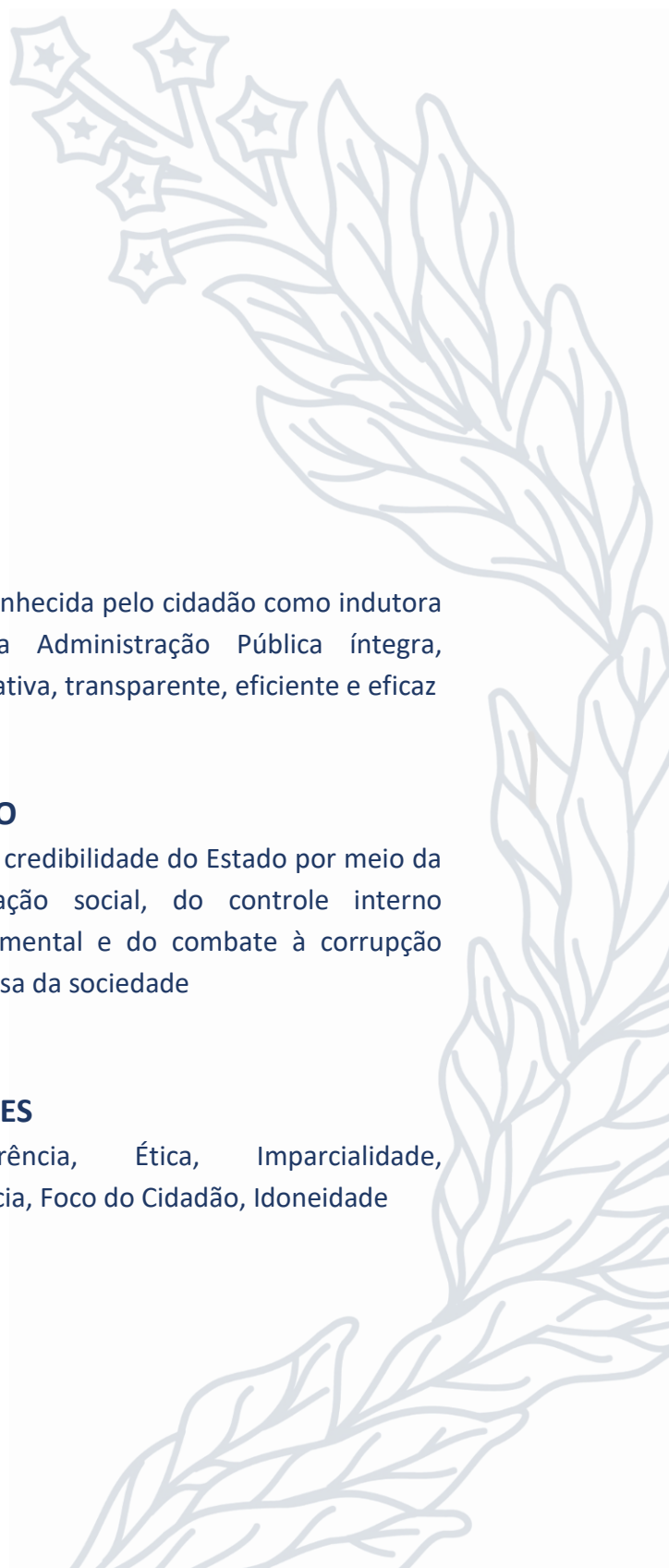
Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício	
I – Elaborar fluxos de tratamento para cada uma das tipologias de manifestação de ouvidoria, de modo a contemplar todos os aspectos elencados na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos correlatos, com atenção especial para os pontos elencados a seguir:	Elaborar cartilha com orientação do fluxo de tratamento de todas as manifestações.	Ouvidoria	Dezembro de 2023	Prevista	Otimização e aumento de segurança no tratamento de manifestações.	
	Registrar na Plataforma Fala.BR	Ouvidoria	Contínuo (Já sendo realizado)	Atendida	Inclusão digital	
	✓ registro na Plataforma Fala.BR de todas as manifestações recebidas, inclusive aquelas obtidas por meio de atendimento presencial; contato telefônico ou recebidas por outras áreas;					
	✓ elaboração de informes para a alta administração do CEFET-RJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância;	Elaborar relatórios	Ouvidoria	Final de cada semestre ou, havendo necessidade, em períodos menores.	Prevista	Subsídios para a gestão efetuar melhorias.
	✓ sistema de tramitação das manifestações aos setores responsáveis, indicando ainda os procedimentos adotados para pseudonimização do denunciante;	Efetuar a tramitação pela Plat. Fala.BR substituindo nomes e/ou discrições que possam levar a identificação do denunciante através de tarjamento.	Ouvidoria	A pseudonimização e o tarjamento já são realizados. A tramitação pelo Fala.BR deverá estar implantada até o final do ano.	Parte atendida e parte prevista	Segurança para o denunciante.
✓ estabelecimento de prazos internos visando	Indicar prazos menores para resposta.	Ouvidoria	Já é realizado.	Atendida	Melhor atendimento e maior satisfação	

<p>a eliminar descumprimentos de prazos que repercutam no atendimento às manifestações;</p> <p>✓ elaboração da resposta conclusiva e registro sobre a resolatividade das manifestações;</p> <p>✓ monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de processos administrativos disciplinares; e</p> <p>✓ acompanhamento da efetiva implementação, pelas áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.</p>	<p>Sempre procurar apresentar respostas conclusivas na Plataforma Fala.BR, com controle em planilha da ouvidoria.</p> <p>Aumentar e melhorar a comunicação com os órgãos apuratórios, através do uso da Plataforma Fala.BR</p> <p>Acompanhamento através da planilha de controle elaborada pela Ouvidoria em conjunto com a Direção Geral</p>	<p>Ouvidoria</p> <p>Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética.</p> <p>Ouvidoria e Direção Geral</p>	<p>Já é realizado.</p> <p>Dezembro de 2023.</p> <p>Dezembro de 2023.</p>	<p>Atendida</p> <p>Prevista</p> <p>Prevista</p>	<p>do manifestante.</p> <p>Melhor atendimento ao manifestante e possibilidade de levantar dados estatísticos que apontem necessidade de melhoria do processo.</p> <p>Maior controle e segurança nos processos.</p> <p>Controle e melhoria de dos serviços prestados.</p>
<p>II - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolatividade e proteção de forma adequada da identificação do denunciante.</p>	<p>Cadastrar e treinar servidores dos órgãos apuratórios do Cefet/RJ, para uso da Plataforma Fala.BR</p>	<p>Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética.</p>	<p>Dezembro de 2023.</p>	<p>Prevista</p>	<p>Melhora do controle do processo e da proteção ao denunciante.</p>
<p>III - Estabelecer e formalizar rotina para a resolução pacífica de conflitos, atendendo ao Art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Elaborar regulamento interno para resolução pacífica de conflitos</p>	<p>Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética.</p>	<p>Dezembro de 2023</p>	<p>Prevista</p>	<p>Melhoria da relação entre pessoas.</p>

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade