

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA  
DIREÇÃO GERAL (DIREG)  
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA (OUVIT)

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

RIO DE JANEIRO – RJ  
JANEIRO/2022

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CEFET/RJ está vinculada à Direção Geral e é subordinada e fiscalizada pela Controladoria-Geral da União. Atua em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, da impessoalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da publicidade, do contraditório, da solução pacífica dos conflitos e da prevalência dos direitos humanos.

É responsável por exercer as competências de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, recebendo, analisando e encaminhando denúncias, reclamações, elogios, sugestões e outras solicitações referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Em caso de denúncias, 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. Caso haja indícios suficientes de autoria e materialidade, a denúncia é encaminhada ao órgão responsável pela sua apuração. As demais manifestações também são analisadas e encaminhadas às áreas competentes, com o oferecimento de respostas conclusivas aos cidadãos interessados. Tem o objetivo de promover o acesso à informação pública, a transparência e o aprimoramento da gestão.

É uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. A Lei nº 13.460/2017 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. Incorpora também as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei 12.527/2011.

A unidade OUVIT (Ouvidoria e Transparência), em 2021, ampliou e consolidou os seus intensos trabalhos de otimização das tarefas e padronização dos fluxos com vistas a obter uma maior eficiência na tramitação das manifestações de sua competência e através da autoridade LAI, vem contribuindo com a implantação do PDA (Plano de Dados Abertos) e respeito a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

## INDICADORES

Em 2021, foram registradas 179 (cento e setenta e nove) manifestações de diversas naturezas, sendo 55 (cinquenta e cinco) de Acesso à informação. Considerando 173 (cento e tenta e três) manifestações válidas, observamos a seguinte distribuição dos tipos:

Tipo	Proporção (%)
Acesso à Informação	32
Reclamação	22
Solicitação	28
Denúncia	07
Sugestão	0,5
Elogio	0,5
Comunicação	10
Simplifique	0,0

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022.

Atenta às mudanças sociais, especialmente à necessidade de celeridade, típica de uma sociedade cada vez mais remota, em outubro de 2020 a Ouvidoria implantou a política de respostas em menor tempo possível. Isto significa que, sem descuidar da qualidade, foi priorizada a prestação efetiva e rápida do serviço, o que gerou resultados positivos nos tempos médios de respostas tanto das demandas de acesso à informação quanto das manifestações de ouvidoria observado no acompanhamento diário, que será percebido a longo prazo. Por interesse da OUVIT e a título de comparação futura usamos o indicador tempo médio de resposta tanto das demandas de acesso à informação quanto das manifestações de ouvidoria. Para fins de referência, utiliza-se a média das Instituições Federais, no mesmo período, para os dois tipos de demanda, conforme é possível visualizar abaixo:

Tipo de demanda	Tempo médio do CEFET-RJ em 2020 (em dias corridos)	Tempo médio das Instituições Federais em 2020 (em dias corridos)	Tempo médio do CEFET-RJ em 2021 (em dias corridos)	Tempo médio das Instituições Federais em 2021 (em dias corridos)
Manifestações Ouvidoria	26,10	25,19	12,22	23,71
Acesso à Informação	16,67	12,30	12,29	15,06

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022

Comparando-se com as médias nacionais, observa-se que a Ouvidoria do CEFET-RJ melhorou significativamente em seu tempo de resposta, proporcionou aos seus usuários, em 2021, uma resposta melhor que a do ano anterior, dentro do prazo médio de 12,22 dias, mesmo tendo o prazo de resposta de 60 dias (30 + 30 de prorrogação) e foi muito mais rápido que a média nacional para a resposta aos usuários do serviço de informação ao cidadão, respondendo em média de 12,29 dias, mesmo tendo o prazo de 35 dias (20 + 15 de prorrogação), para conclusão de seus atendimentos.

## PERFIL E SATISFAÇÃO DOS SOLICITANTES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2021, 118 manifestantes solicitaram atendimento na Ouvidoria em diferentes tipos, e 55 solicitaram pedido de acesso à informação, sendo a média de um pedido por solicitante. Sendo 24,53% do sexo masculino e, 22,64% do sexo feminino e os demais, 52,8% não declarados. Quanto à faixa etária, a maioria (50,7%) estava na faixa etária entre 21 e 40 anos. Os usuários se mostraram satisfeitos com a informação obtida em 43,33%. Resultado melhor do que a média das Instituições federais, 42,53%. Ao final de cada pedido, é oportunizado ao solicitante o preenchimento de uma avaliação em que ele pode atribuir notas de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) a duas perguntas envolvendo a qualidade e a facilidade de compreensão da resposta. Em 15 solicitações, 8,7% dos pedidos totais, os solicitantes responderam ao questionário, que traz os seguintes resultados:



Fonte: Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022.

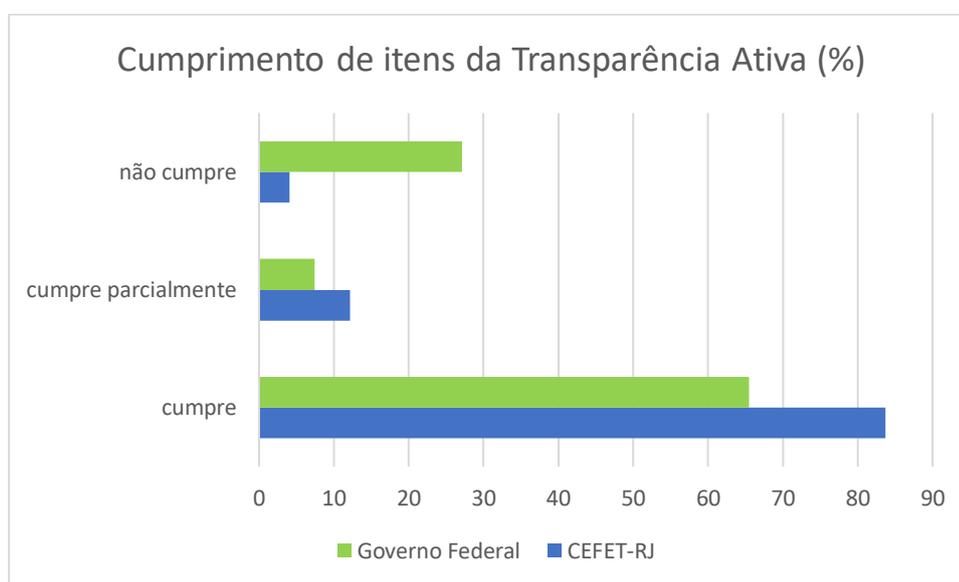
Tão importante quanto o tempo de resposta, a satisfação se deve também ao esforço de conceder as informações solicitadas pelos usuários sempre que a legislação permitir, bem como à grande quantidade de dados à disposição no Portal de Dados Abertos da Instituição. O CEFET-RJ

apresenta um percentual de concessão das informações superior à média das Instituições Federais, tendo deferido integral ou parcialmente 78,18% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 68,3% na média das Instituições Federais. Os detalhes podem ser visualizados na tabela abaixo, que indica o percentual do tipo de resposta recebida pelo cidadão do Serviço de Acesso à Informação do CEFET-RJ versus o percentual médio das Instituições Federais.

Tipo de resposta ao pedido de acesso	Média CEFET-RJ	Média Instituições Federais
Acesso concedido	78,18	68,3
Acesso negado	0,00	10,41
Acesso parcialmente concedido	1,82	6,05
Informação inexistente	5,45	3,84
Não se trata de solicitação a informação	7,27	10,4
Órgão não tem competência para responder	7,27	2,30
Pergunta duplicada/repetida	0,01	0,17

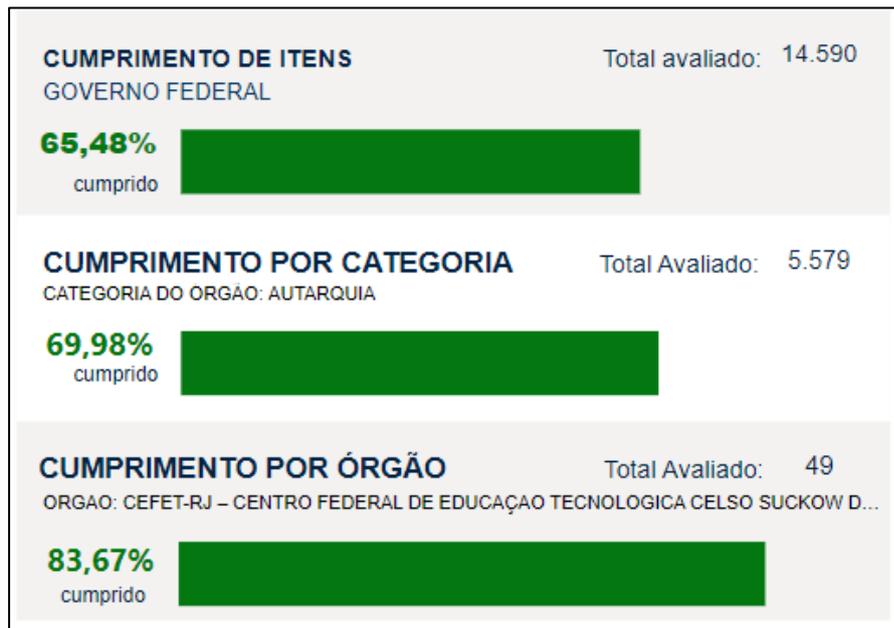
Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022.

## CUMPRIMENTO DE ITENS DA TRANSPARÊNCIA ATIVA



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022.

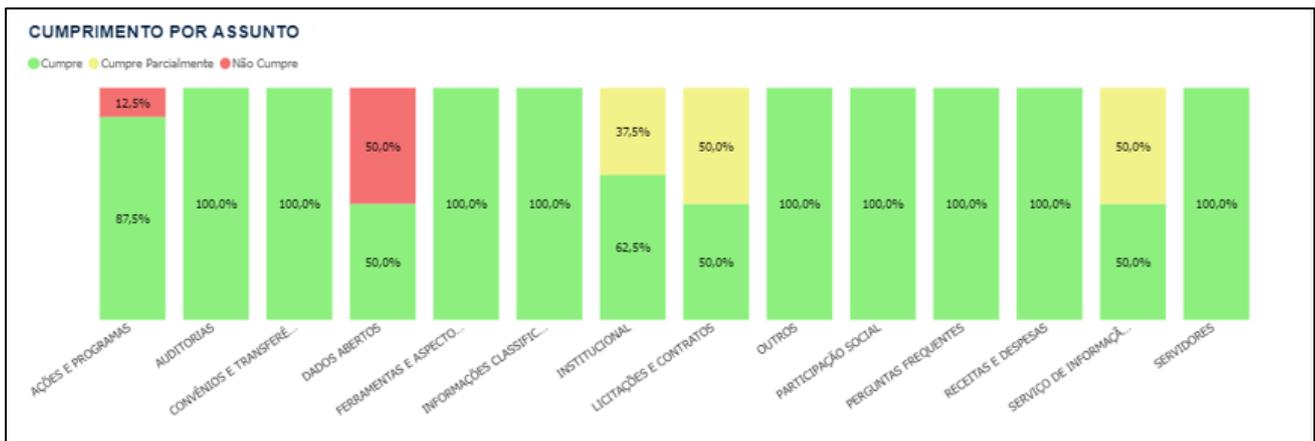
O CEFET-RJ cumpriu 83,7% em relação a transparência ativa, melhorando em 26,6% em relação ao ano anterior e continuando acima da média do governo federal, 65,5%.



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU.

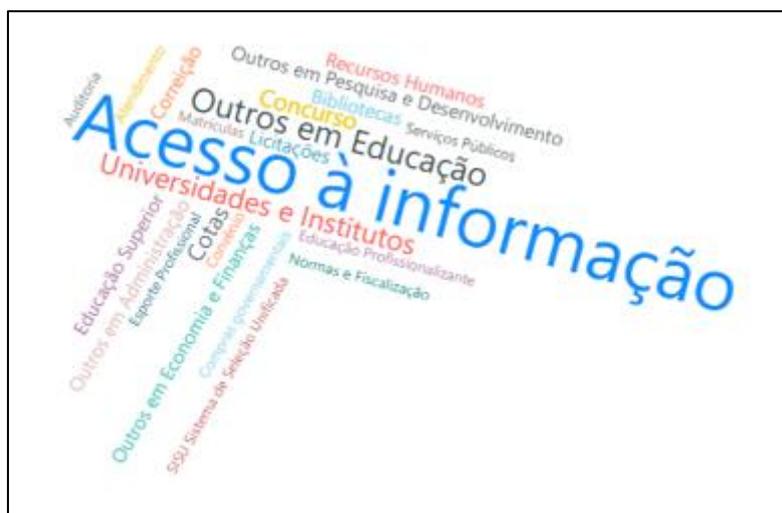
Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022

Abaixo um gráfico demonstrativo do cumprimento por assunto.



Fonte: Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022.

## PRINCIPAIS TEMAS DAS SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO



Nuvem das palavras mais comuns no campo "Resumo da Solicitação" dos pedidos de acesso à informação realizados ao CEFET-RJ entre 01/01/2021 e 31/12/2021. Fonte: Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 06/01/2022.

## ATENDIMENTO POR E-MAIL

A Ouvidoria recebeu o total de 126 e-mails, distribuídos conforme abaixo:

LOCAL DE INTERESSE	QUANTIDADE	Assunto
CCONC	17	Inscrição
CEDERJ	1	Correção prova
COGRA	2	Transferência externa
COMISSÃO ÉTICA	1	Docente
CPPD	1	Progressão
DEAC	6	Bolsa auxílio
DEMET	7	Ensino
DEPES	6	Ensino
DERAC	36	Atendimento/Matrícula/ certificados
DGP	10	Benefícios
DIEMP	5	Estágio
DIPPG	3	Atendimento
DIREÇÃO ITAGUAÍ	1	Elogio
DIREG	4	Atendimento
DIREN	8	Atendimento
DIREX	5	Atendimento
DTINF	3	Atendimento
EAD-TUR	1	Atendimento
ENGANO	3	Outros
OUVIT	1	Elogio
PREFEITURA	2	Documentos
SERAC- ANGRA	1	Matrícula

SERAC-NI	2	Matrícula
SPROT	1	Atendimento

Fonte: elaboração própria, conforme total e-mails recebidos pela Ouvidoria em 2021.

Através da procura de informações por e-mail, percebe-se uma necessidade maior de melhorias no processo de divulgação da Instituição. Pois a maioria se dar por tentativa de contato aos setores específicos, ou por não conseguir achar as informações no site da Instituição. Sendo importante ressaltar que, a procura aumenta quando ocorre atividades como: concurso, matrícula, provas etc. Destaca-se também, o período de trabalho remoto em que nos encontramos, onde as pessoas demonstram a carência do contato presencial e buscam uma alternativa, além da troca de e-mail.

## **PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS**

A Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível.

Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas ao Gabinete/Diretorias/Campus do Centro com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

Todas as manifestações são concluídas no sistema FalaBr com encaminhamento de informação para o cidadão. Em alguns casos, na minoria das vezes, manifestações viram Processos físicos que deverão ser acompanhados pelo cidadão por outro canal, direcionado ao próprio, através do FalaBr.

**Realizado em 28/01/2022 por:**

**Marta Angela de Almeida Sousa Cruz**  
**Matrícula Siape 1100932**  
**Chefe do setor de Ouvidoria e Transparência(OUVIT)**  
**Ouidora do CEFET-RJ**