

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

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA E DO
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
CEFET-RJ

RIO DE JANEIRO – RJ
2022

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria e Transparência (OUVIT) 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 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.

Em 2022, a OUVIT deu continuidade aos seus trabalhos de otimização das tarefas e padronização dos fluxos com vistas a obter uma maior eficiência na tramitação das manifestações de sua competência. Com o atendimento presencial, estreitou relações com os dirigentes e os cidadãos. Pois com a aquisição de uma sala, iniciou-se o agendamento de atendimento presencial para tratativas sensíveis. Através da autoridade LAI, vem contribuindo com a Instituição, na implantação do PDA (Plano de Dados Abertos) e respeito a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Com a CGU, a Ouvidoria do CEFET-RJ, encontra-se em avaliação da sua gestão pela CGU, desde maio de 2020, que vem contribuindo com melhorias de infraestrutura, junto a gestão, até a devolutiva do relatório de avaliação que não foi realizada. Através do e-Aud, junto a CGU, essa Ouvidoria do CEFET-RJ vem construindo o MMOuP (Modelo de Maturidade) para o CEFET-RJ/SISOUV - Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca.

INDICADORES

No primeiro semestre de 2022, foram registradas 113 (cento e treze) manifestações de diversas naturezas, sendo 21 (vinte e uma) arquivadas. Os arquivamentos ocorrem por serem manifestações duplicadas, ou de teor de difícil entendimento, em que a Ouvidoria não consiga entrar em contato com o cidadão para esclarecimentos.

Recebemos também, 32 manifestações de acesso à informação que serão tratadas em separado das de Ouvidoria, por serem de SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

Considerando 92 (noventa e duas) manifestações de ouvidoria, válidas, observamos a seguinte distribuição dos tipos de manifestações de Ouvidoria:

Tabela 1. Tipos de manifestações de ouvidoria.

Tipos de Manifestação de Ouvidoria	
Reclamação	30 (32,6%)
Solicitação	39 (42,4%)
Denúncia	7(7,6%)
Sugestão	1(1,1%)
Elogio	2(2,2%)
Comunicação	13(14,1%)
Simplifique	0(0,0%)

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

Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> /. Acesso em 23/08/2022.

Continuando a proposta de 2021 de acompanhar à necessidade de celeridade, típica de uma sociedade cada vez mais remota, a Ouvidoria manteve à 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 foi 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:

Tabela 2. Tempo médio de resposta, em dias corridos, as manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação.

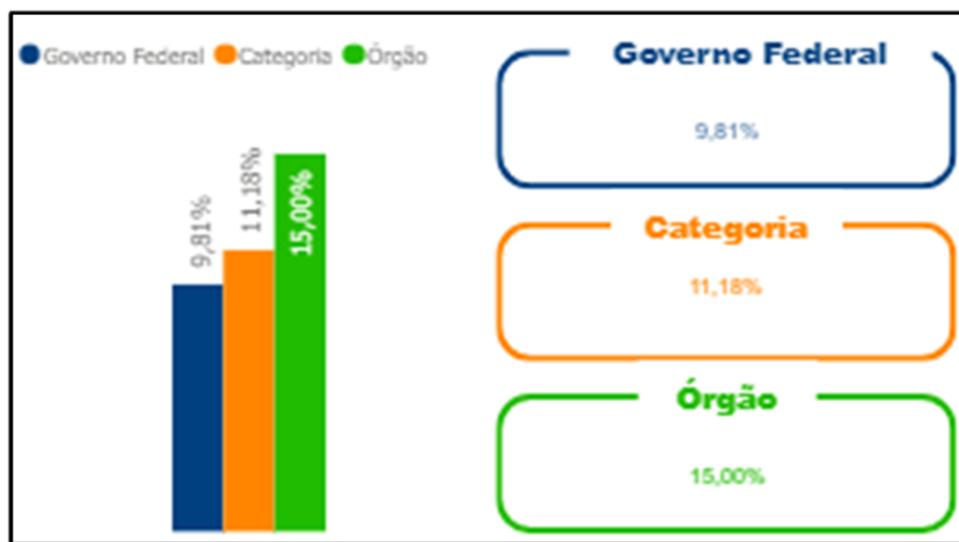
Tipo de demanda	Tempo médio do CEFET-RJ em 2020 (em dias corridos)	Tempo médio do CEFET-RJ em 2021 (em dias corridos)	Tempo médio das Instituições Federais em 2021 (em dias corridos)	Tempo médio do CEFET-RJ em 2022 (em dias corridos)	Tempo médio das Instituições Federais em 2022 (em dias corridos)
Manifestações Ouvidoria	26,10	12,22	23,71	9,96	21,40
Acesso à Informação	16,67	12,29	15,06	9,28	12,03

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 25/08/2022.

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 2022, uma resposta melhor que a do ano anterior, que já era boa, dentro do prazo médio de 9,96 dias, mesmo tendo o prazo máximo 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 9,28 dias, mesmo tendo o prazo máximo de 35 dias (20 + 15 de prorrogação), para conclusão de seus atendimentos.

Na figura 1, visualizamos que mesmo com a celeridade nas respostas, utilizamos a prorrogação dos prazos, que é permitido, para 15% das manifestações, ficando com o índice acima das Instituições do governo federal e das médias das Instituições de Ensino (Institutos). Isso se explica pelo fato de mesmo solicitando a prorrogação do prazo no sistema, algumas destas não foram utilizadas, pela resposta chegar antes do vencimento, na Ouvidoria.

Figura 1. Comparação, em percentual, da utilização de prorrogação nos prazos de respostas das manifestações de Ouvidoria.



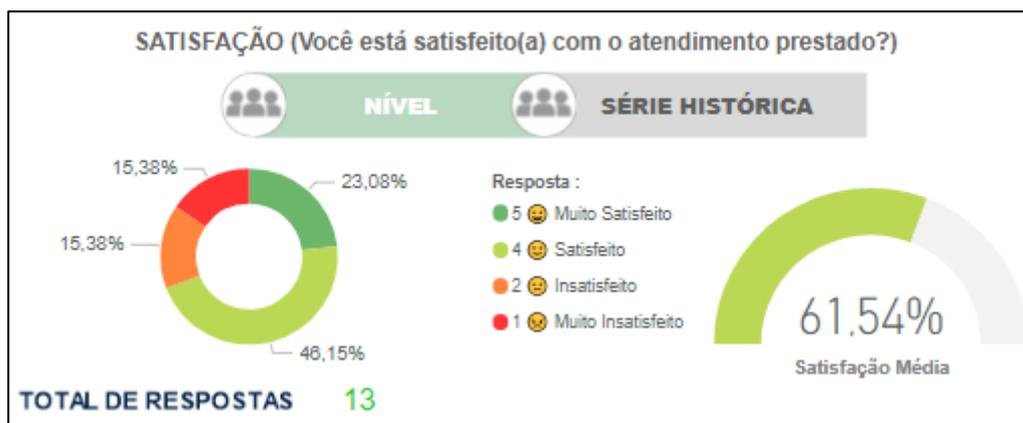
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 25/08/2022

PERFIL E SATISFAÇÃO DOS SOLICITANTES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

No primeiro semestre de 2022, os usuários se mostraram satisfeitos com o atendimento em 61,54%, aumentando em 18,21%, em relação ao ano de 2021. Resultado melhor do que a média das Instituições federais, 45,31%, demonstrando o excelente serviço que a Ouvidoria do CEFET-RJ vem desenvolvendo junto ao cidadão.

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 13 solicitações, 11,5% dos pedidos totais, os solicitantes responderam ao questionário, que traz os resultados na figura 2.

Figura 2. Resultado em percentual da avaliação da qualidade da resposta das manifestações de Ouvidoria.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 23/08/2022.

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 site e 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 78,13% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 72,92% na média das Instituições Federais. Os detalhes podem ser visualizados na tabela 3.

Tabela 3. Percentual do tipo de resposta ao pedido de acesso à informação.

Tipo de resposta ao pedido de acesso	Média CEFET-RJ	Média Instituições Federais
Acesso concedido	78,13	72,92
Acesso negado	0,00	10,41
Acesso parcialmente concedido	3,13	5,11
Informação inexistente	9,38	10,81
Não se trata de solicitação a informação	6,25	6,58
Órgão não tem competência para responder	3,13	2,58
Pergunta duplicada/repetida	0,00	0,17

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU.
Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 23/08/2022.

Das 32 (trinta e duas) solicitações de acesso à informação, 4 (quatro) resultaram em recurso. Duas foram do mesmo cidadão, que não concordou com a resposta que foi fornecida, mas que após a resposta do recurso, entendeu com clareza. Uma chegou a até a CGU, por inexperiência da Autoridade Lai na utilização do Sistema que cadastrou a CGU, erradamente, como 3.ª Instância. E por

último, teve uma solicitação que havia perguntas respondidas no corpo da resposta e o cidadão esperava receber um anexo, assim foi este foi anexado e o cidadão ficou satisfeito.

Figura 3. Quantidade de Recursos LAI, apresentados no âmbito do CEFET-RJ.

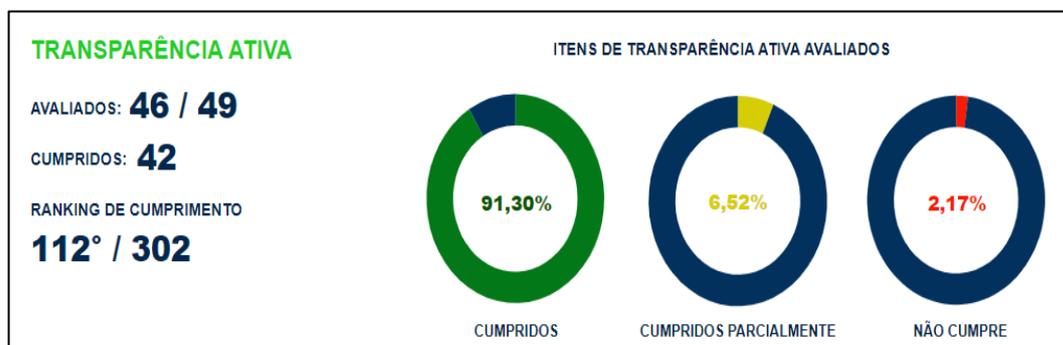


Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 23/08/2022.

CUMPRIMENTO DE ITENS DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

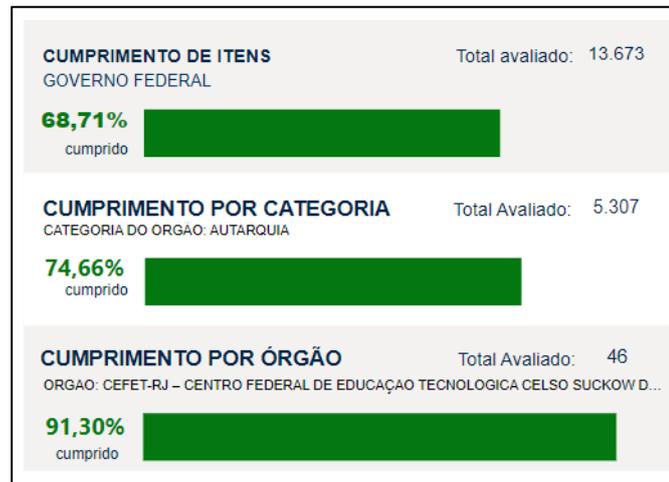
O CEFET-RJ cumpriu 91,30% em relação a transparência ativa, melhorando em 10% em relação ao ano anterior e continuando acima da média do governo federal, 68,71%.

Figura 4. Itens da transparência ativa avaliados, por percentual.



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

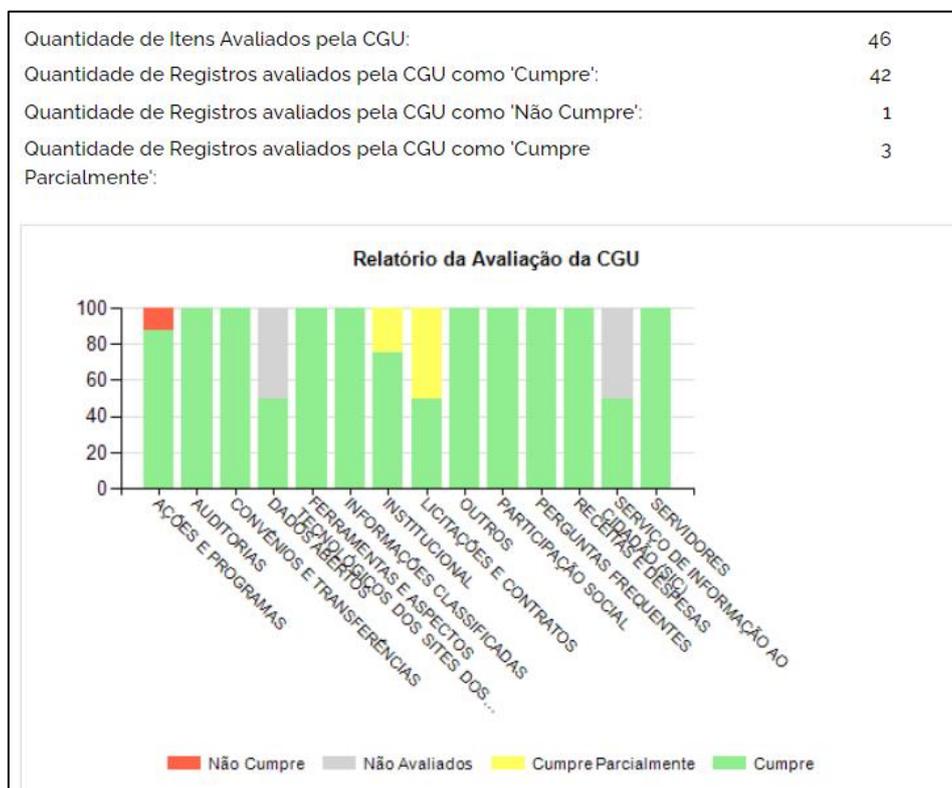
Figura 5. Comparação do cumprimento de Itens da transparência ativa avaliados, por percentual.



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 23/08/2022

A Transparência Ativa, pela avaliação da CGU em 2022, tivemos 46 itens avaliados, onde 42 itens foram avaliados como “CUMPRE”, 1 item “NÃO CUMPRE” e 3 itens “CUMPRE PARCIALMENTE”.

Figura 6. Avaliação da Controladoria Geral da União.

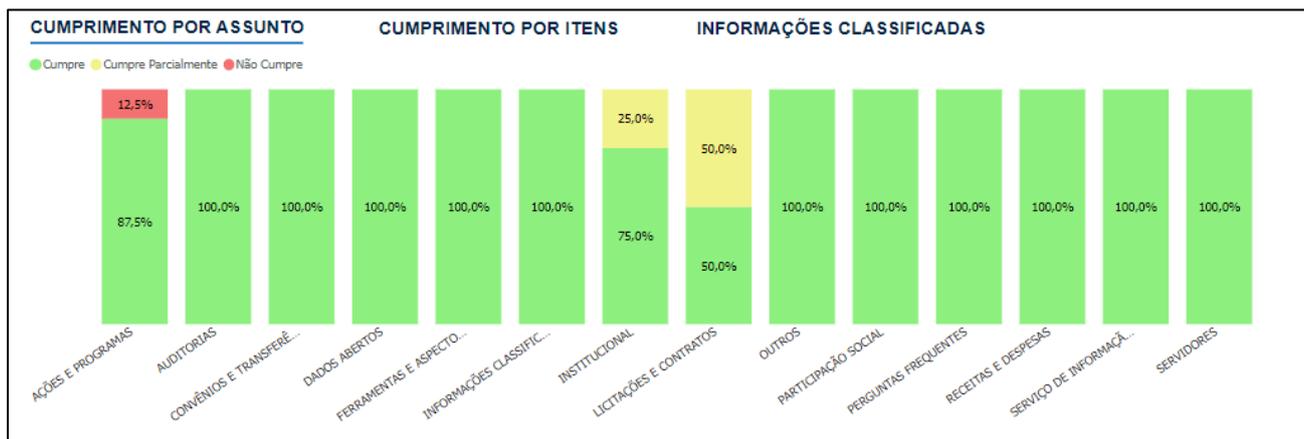


Fonte: Relatório de avaliação da CGU ao CEFET-RJ de 2022. Disponível STA no FalaBr.

Para o item Serviço de Informação que estava em cumprimento parcial em 50%, no ano de 2021, passamos para cumprimento total em 2022. Melhoramos também para o item Institucional, de não cumprir parcialmente em 37,25%, reduzimos para 25%.

Mantivemos os percentuais em Ações e Programas e Licitações e Contratos.

Figura 7. Gráfico demonstrativo do cumprimento por assunto.

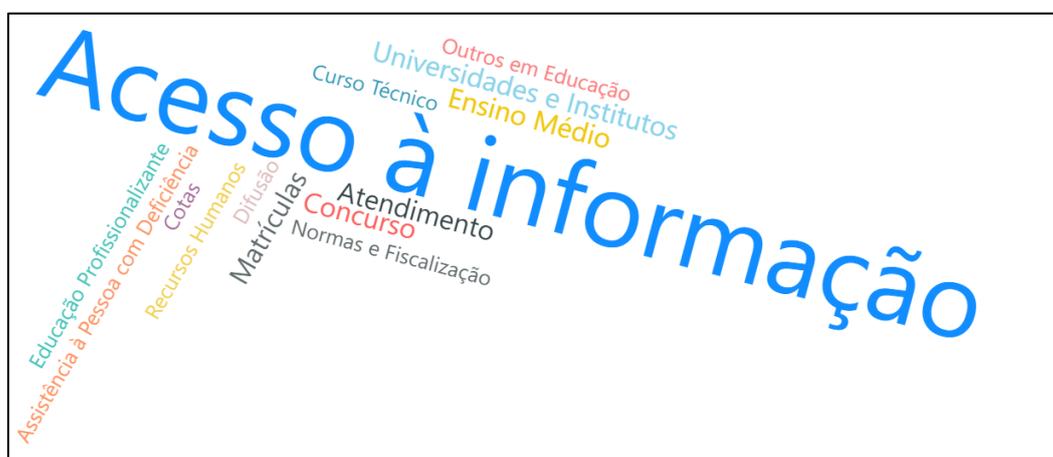


Fonte: Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 23/08/2022.

PRINCIPAIS TEMAS DAS SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Para os pedidos de acesso à informação, pode-se verificar que os temas mais frequentes de 2022 foram aqueles relacionados a acesso à informação, atendimento, concursos, normas e fiscalização, difusão, recursos humanos, entre outros, conforme apresentam-se na figura 8.

Figura 8. Nuvem das palavras mais comuns no campo "Resumo da Solicitação" dos pedidos de acesso à informação realizados ao CEFET-RJ.



Fonte: Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 23/08/2022.

No primeiro semestre de 2022, percebemos um aumento de manifestações de Acesso à Informação com os assuntos: matrículas, editais de concursos, emissão de certificados ou diplomas; normas e fiscalização, que já eram recorrentes, demonstram que a Instituição deve investir na divulgação dessas informações que ainda parecem difíceis ao acesso dos cidadãos.

Em Ouvidoria, outros assuntos comuns não deixaram de aparecer, como: respostas sobre processos do Departamento de Gestão de Pessoas, atendimento dos setores de secretarias, conduta ética dos docentes e gestores; irregularidades ocorridas no ensino, conduta docente.

ATENDIMENTO POR E-MAIL

A Ouvidoria parou de receber solicitações por e-mail, passando a orientar que todos as fizessem através do FalaBr, conforme orientação da CGU.

O e-mail da Ouvidoria e SIC são somente para contato ou agendamento.

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.

No caso de Acesso à informação, a Ouvidoria busca as informações solicitadas no site da Instituição, caso não tenha, solicita ao setor responsável para que esta seja fornecida ao cidadão.

Todas as manifestações são concluídas no sistema FalaBr com encaminhamento de informação para o cidadão. Em caso de denúncias, quando as manifestações são encaminhadas para a Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria, para apuração, essas são encerradas no FalaBr e inseridas numa planilha. Quando a análise e providências for finalizada no setor responsável, como

orientação da CGU, estes deverão retornar à Ouvidoria com o resultado para que a manifestação seja reaberta e respondida com a finalização no FalaBr, para que o cidadão tome conhecimento.

Até o presente momento, nenhum processo enviado para a Corregedoria ou Comissão de Ética retornaram para a Ouvidoria.

Reiteramos as necessidades apontadas a gestão e ainda em andamento:

-Aquisição de servidor para atuação com o conselho de usuários e apoio administrativo para construção de normas e resoluções da Ouvidoria (Ofício n.13/2022/OUVIT);

-Aprovação minuta correção da Resolução da Ouvidoria (entregue em junho/22 para Direção Geral);

-Alinhamento, pela Direção Geral, entre Ouvidoria/Comissão de Ética/Auditoria/Corregedoria, para tratativas de denúncias;

-Tramitação das manifestações do FalaBr, por motivo de segurança da informação, principalmente de denúncias, pelo FalaBr;

-Resultado do relatório de avaliação da CGU, iniciado em maio/2022.

Por fim, agradecemos a oportunidade de apresentar um trabalho de excelência, mesmo com dificuldades de operação e falta de pessoal, num momento em que a Ouvidoria do CEFET-RJ tomou grande proporção de responsabilidade no SISOUV/CGU, podendo apresentar melhorias significativas e evidenciadas em seus resultados gerais, quando comparados aos de outras Instituições.

Realizado em 25/08/2022 por:

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