

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

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

RIO DE JANEIRO – RJ  
JANEIRO/2021

## 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. Em outubro de 2020, a Ouvidoria passou por estruturação, com a criação do Setor de Ouvidoria e Transparência (OUVIT), de forma que 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. No mesmo período, a Direção Geral incorporou a OUVIT, a autoridade LAI.

## INDICADORES

Em 2020, foram registradas 1127 manifestações de diversas naturezas. Considerando as manifestações válidas (1110), observamos a seguinte distribuição dos tipos:

Tipo	Proporção (%)
Acesso à Informação	25,8
Reclamação	22,7
Solicitação	23,9
Denúncia	15,3
Sugestão	1,60
Elogio	0,45
Comunicação	10,25
Simplifique	0,00

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2020

Atenta às mudanças sociais, especialmente à necessidade de celeridade, típica de uma sociedade cada vez mais remota, em outubro de 2020 a Ouvidoria implantou 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 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:

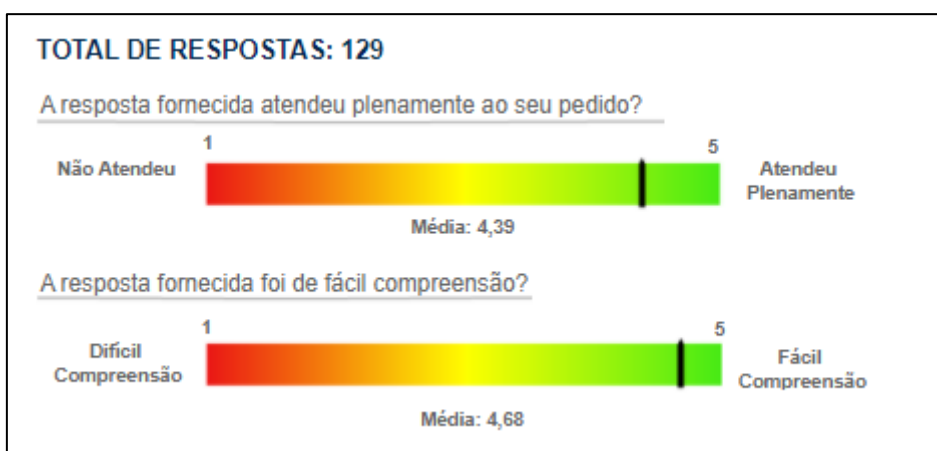
Tipo de demanda	Tempo médio do CEFET-RJ em 2020 (em dias corridos)	Tempo médio das Instituições Federais em 2020 (em dias corridos)
Manifestações Ouvidoria	26,10	25,19
Acesso à Informação	11,5	12,30

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2020

Comparando-se com as médias nacionais, observa-se que a Ouvidoria do CEFET-RJ ainda está um pouco maior, porém proporcionou aos seus usuários, em 2020, uma resposta dentro do prazo médio de 26,1 dias, mesmo tendo o prazo de resposta de 60 dias (30 + 30 de prorrogação) e foi mais rápido que a média nacional para a resposta aos usuários do serviço de informação ao cidadão, que podem ser atendidos no prazo de 35 dias (20 + 15 de prorrogação).

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

Em 2020, 113 manifestantes diferentes de acesso à informação realizaram uma média de 1,2 pedidos cada. A maioria deles (39,36%) são do sexo masculino, 26,60% do sexo feminino e os demais 32,98% não declarados. Quanto à faixa etária, a maioria (50,7%) estava na faixa etária entre 21 e 40 anos. Os usuários também se mostraram satisfeitos com a informação obtida. 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 29% dos pedidos, os solicitantes responderam ao questionário, que traz os seguintes resultados:



Fonte: Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2021.

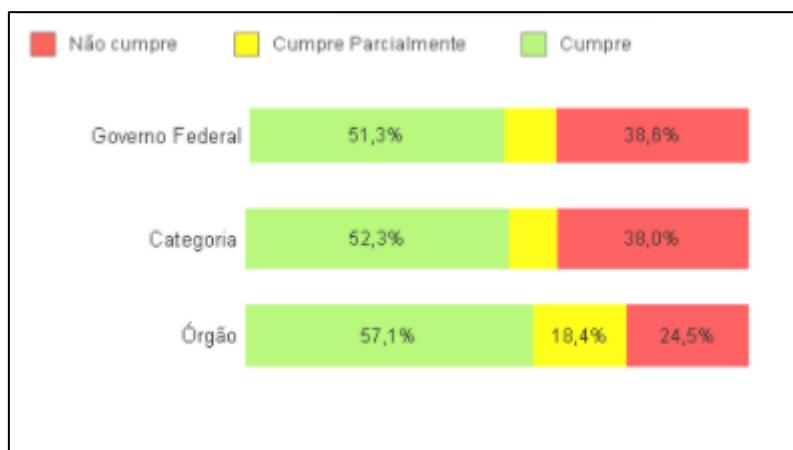
Tão importante quanto o tempo de resposta, a satisfação se deve também ao esforço de conceder as informações solicitadas pelos usuários sempre que a legislação permitir, bem como à grande quantidade de dados à disposição no Portal de Dados Abertos da Instituição. O CEFET-RJ apresenta um percentual de concessão das informações superior à média das Instituições Federais, tendo deferido integral ou parcialmente 77,97% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 73,17% 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	76,41	68,5
Acesso negado	1,44	8,16
Acesso parcialmente concedido	1,56	4,67
Informação inexistente	4,07	3,12
Não se trata de solicitação a informação	4,79	10,4
Órgão não tem competência para responder	8,14	3,22
Pergunta duplicada/repetida	3,59	1,93

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2020

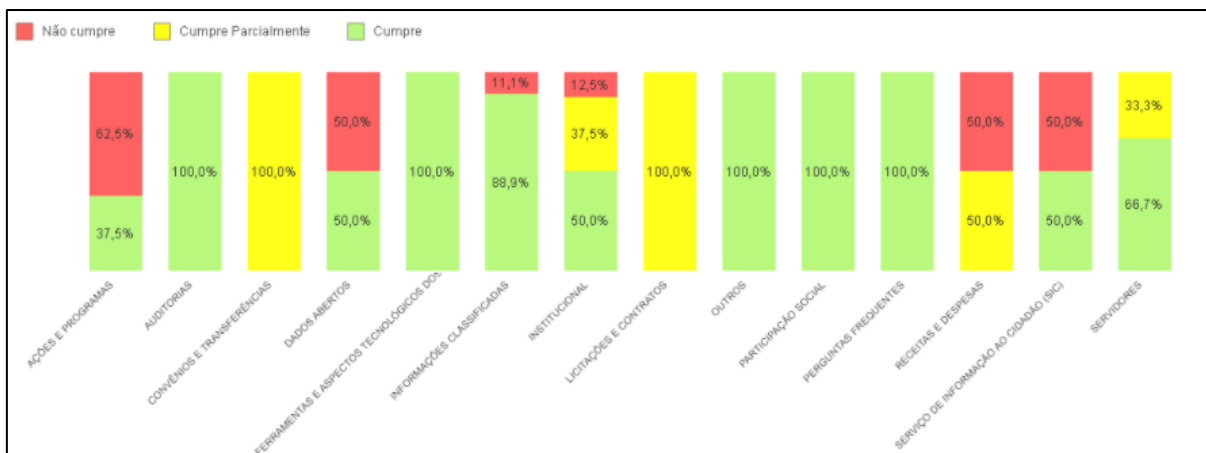
## CUMPRIMENTO DE ITENS DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

O CEFET-RJ cumpriu na média dos 50% em relação a transparência ativa, demonstrando que precisamos investir e trabalhar nos pontos a serem desenvolvidos.



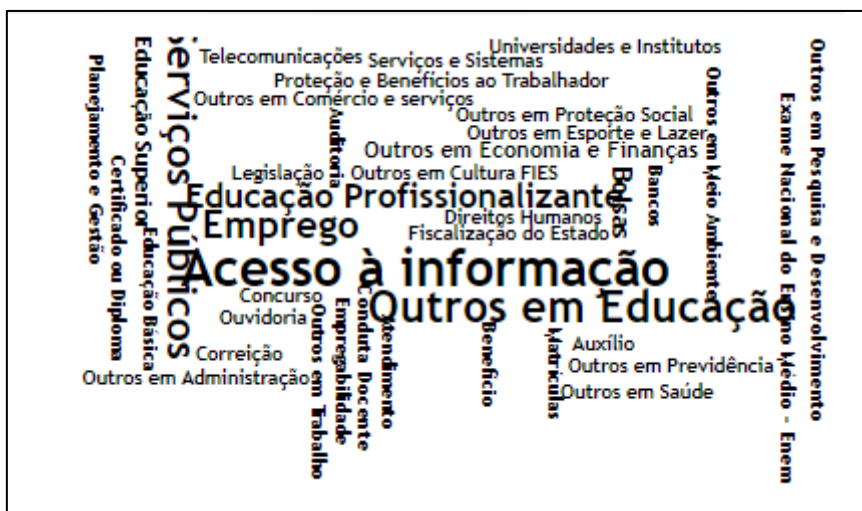
Fonte: Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2021.

Abaixo um gráfico demonstrativo do cumprimento por assunto.



Fonte: Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2021.

## 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 01/01/2020 e 31/12/2020. Fonte: Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2021.

## ATENDIMENTO POR E-MAIL

O registro se dá a partir de 02/06/2020, pois o Ouvidor anterior não fazia atendimento por e-mail. Tivemos um total de 45 e-mails, sendo 44 válidos, pois um se referia a outra Instituição de Ensino.

LOCAL DE INTERESSE	QUANTIDADE (%)
DERAC	43,2%
DIREG	6,8%
COORDENAÇÃO TURISMO - EAD	2,3%
ASSOCIAÇÃO EX ALUNO	2,3%
DTINF	4,5%
DIEMP	4,5%
DIPAF	4,5%
DGP	2,3%
DIPPG	9%
DEPES	4,5%
DIREN	9%
CONCUR	2,3%
DEAC	2,3%
SERAC-NI	2,3%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>. Acesso em 16/01/2020

## LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Com a criação da OUVIT, a chefia foi designada Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, prevista no art. 14 da Lei 12.527/1, porém o PDA permaneceu no Departamento de Tecnologia da Informação. Por falta de adequação/estruturação e o contratempo da pandemia do COVID 19 que dificultou todas as atividades desde então.

## **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, manifestações viram Processos físicos que deverão ser acompanhados pelo cidadão por outro canal, direcionado ao próprio.

**Realizado em 16/01/2021 por:**

**Marta Angela de Almeida Sousa Cruz**  
**Matr. Siape 1100932**  
**Chefe do setor de Ouvidoria e Transparência**  
**Ouvidora do CEFET-RJ**