

A Reclamação é a manifestação de uma insatisfação com um serviço prestado pelo Cefet/RJ.

O objetivo da reclamação é resolver um problema no serviço (possíveis falhas operacionais ou administrativas), assim como expressar opinião desfavorável em relação aos serviços prestados ou ações institucionais.

Recebida uma reclamação, a Ouvidoria do Cefet/RJ encaminhará à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço, que deverá informar, de forma objetiva, resposta acerca do fato apontado pelo usuário.

A Reclamação não se refere a ato ilícito praticado pela administração, como descumprimento de procedimentos, problemas de gestão de pessoas, desvio de comportamento ético, ocorrência de fraudes, violação de normas legais ou regulamentares. Nesses casos, caberá uma denúncia.

Por isso é importante diferenciar “erro” de “fraude”. O “erro” pode ser entendido como ato não-intencional na elaboração de registro, que resulte em incorreções, ou na aplicação incorreta de normas. No “erro” não se constata a vontade do agente público em praticar um ilícito.

A “fraude” é para ser manifestada em forma de denúncia, assim como atividades de corrupção, assédios, discriminação, e ilícitos praticadas por servidor público. As denúncias irão para o Conselho de Ética ou para a Corregedoria do Cefet/RJ para apuração dos fatos.

As reclamações serão respondidas pelos setores de atendimento ligados ao serviço e não sendo tratada a questão de responsabilização do agente público. Por isso, em alguns casos, a Ouvidoria pode mudar a manifestação de “reclamação” para “denúncia” na hora da análise preliminar.