

VOCÊ CONHECE O TRABALHO DA
OUVIDORIA NO CEFET/RJ?

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO CEFET/RJ

RESULTADO DAS AÇÕES/ATIVIDADES DE 2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
OBJETIVOS, PAPEL E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	4
AÇÕES/ATIVIDADES REALIZADAS EM 2025	5
ARTICULAÇÃO COM OUTROS SETORES	6
DADOS GERAIS	9
CONCLUSÃO	12

Qual a importância do Relatório de Gestão para a Ouvidoria?

O relatório é a ferramenta que transforma a voz do cidadão em inteligência para a gestão. Ele funciona como um diagnóstico estratégico capaz de identificar falhas e gargalos, orientando a alta administração na melhoria dos serviços públicos. Ao consolidar dados e providências, o documento deixa de ser um mero registro de produtividade para se tornar um instrumento de transparência e resolutividade, comprovando que a participação social gera mudanças reais na instituição.

1.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Cefet/RJ apresenta o Relatório de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Lei nº 13.460/2017 - Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - contém um conjunto de atribuições para as ouvidorias voltadas para garantir as necessidades dos usuários e para melhorar a gestão. A Lei estabelece também um rol de princípios e diretrizes que devem ser observados pelos agentes e prestadores de serviços públicos na realização desses serviços e no atendimento aos usuários.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é um documento cujo teor vem consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nestas observar e desenvolver procedimentos que possam apresentar melhoria e qualidade na prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria do Cefet/RJ está subordinada aos princípios do Direito Administrativo e aos princípios dispostos na Constituição da República Federativa do Brasil, e, nesse contexto encontra-se vinculada na estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU). No Cefet/RJ está no organograma da Direção geral.

A ouvidoria tem a atribuição legal de recomendar ações de prevenção e correção dos atos e procedimentos da gestão pública, com o objetivo de promover a adequação da prestação dos serviços públicos.

2.

OBJETIVOS, PAPEL E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Cefet/RJ é o setor responsável por receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

A Ouvidoria também atua como um instrumento provocador de mudanças na gestão institucional, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua.

A principal atribuição da Ouvidoria, dentre outras, é a de receber, acolher, tratar e responder a efetiva conclusão das manifestações, quer sejam: denúncia, solicitação ou reclamação.

As manifestações podem ser dirigidas pelo Fala.br, e-mails, presencial ou por sistema de chamados e telefone.

A Ouvidoria como instância de mediação institucional, não é de sua competência ações como: tomada de decisão, investigação ou apuração de fatos, anular decisões da instituição, intervir sobre mudança de ato administrativo, gestão ou procedimentos de trâmite processual.

3.

AÇÕES/ATIVIDADES REALIZADAS EM 2025

NO EXERCÍCIO DE 2025, ALÉM DA NECESSIDADE DE TRANSFERÊNCIA DO ESPAÇO FÍSICO DO CAMPUS 3 PARA A SEDE MARACANÃ, OUTRAS ATIVIDADES FORAM REALIZADAS, TAIS COMO:

- Inovações no sistema Fala.br dada a necessidade de inserção da classificação dos itens de Assuntos e subassuntos de acordo com a temática apresentada no sistema.
- Atualização da lista de colaboradores tanto na sede como nas Unidades, o que veio contribuir para melhor desempenho e celeridade no tratamento das manifestações;
- Elaboração dos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações da Ouvidoria;
- Reuniões com os colaboradores para informar, orientar e atualizar as alterações de procedimentos e legislações vigentes.
- Elaboração de documentos educativos para orientação aos usuários como: Cartilha sobre Resolução de Conflitos, Guia Lilás e Manifestações de Ouvidoria e Orientações para prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação
- Atendimento às Recomendações da OGU/CGU como inserção dos fluxos de manifestações, o uso digital do sistema Fala.br e instrumento de orientação sobre Conflitos.
- Reuniões com os colaboradores nas Unidades de Itaguaí e Maria da Graça para orientação e desempenho destes;
- Participação em eventos, congressos, seminários e palestras junto aos órgãos como: 1º Congresso Interinstitucional de Combate à Discriminação e Promoção da Equidade- CGU/PRF/RJ, Palestra sobre Prevenção e Enfrentamento Sexual e Moral, este do Programa Funarte da Integridade, Dia Internacional contra a Corrupção, Integridade e Transparência pela prefeitura Municipal do RJ com o Tema Integridade vale à pena.
- Seminário de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral no serviço Público em Brasília pelo CGU
- Elaboração do Plano Setorial do Enfrentamento e Assédio Sexual e Moral e à Discriminação em conjunto com vários setores do Cefet/RJ e aprovado pelo Comitê CGRC como parte da Política do governo federal.
- Foi elaborado também um questionário para os colaboradores avaliarem o desempenho da Ouvidoria, no que tange aos aspectos de atividades, assuntos de interesse para palestras e/ou capacitação, dificuldades, dúvidas e sugestões para 2026.

REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.

A Ouvidoria dispõe de tabela ativa para acompanhamento das manifestações em cada ano.

Essas planilhas contêm de forma **GERAL, SETORIAL (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E ELOGIO), DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES, ARQUIVADAS e ENVIADA PARA OUTROS ÓRGÃOS** contendo informações do ano em curso, e, que demonstrem o tipo de manifestação com todos os dados de cadastro, prazo, setor de referência e status em que se encontra.

4.

ARTICULAÇÃO COM OS SETORES

Além da atribuição de receber, analisar e encaminhar as manifestações aos setores competentes, a Ouvidoria acompanha o tratamento e a conclusão efetiva e tempestiva dessas manifestações feitas pelos servidores responsáveis pelas respostas à Ouvidoria, os denominados COLABORADORES DE OUVIDORIA.

A Portaria CGU nº 581/2021 em sua Sessão II, art. 12, determina como deve ser feito o tratamento das manifestações de Ouvidoria feitas pelas Unidades do SisOuv. Dessa forma, foi realizado o cadastro dos servidores colaboradores de Ouvidoria do Cefet/RJ no perfil “colaborador”, para que, estes, possam responder as tramitações das manifestações dentro desse ambiente, facilitando assim, a articulação com os diversos setores do Cefet/RJ para que, em conjunto, sejam dadas as melhores soluções para as manifestações recebidas.

Nesse sentido, as diretorias sistêmicas e diretores dos *campi indicaram*, no mínimo, dois servidores como colaboradores de Ouvidoria, para o caso de, na impossibilidade e/ou ausência de resposta de um colaborador, o outro possa responder à manifestação, não deixando brechas para falta de resposta ao cidadão usuário. Para qualificação desses colaboradores, a Ouvidoria faz cursos online de formação de colaboradores e os mantém informados sobre novas práticas.

Em 2025 foram cadastrados 57 colaboradores, incluindo a sede Maracanã, diretorias sistêmicas, Unidades e departamentos. No caso de ocorrer substituição os responsáveis pelos setores solicitam a inclusão do nome de novo colaborador para o devido cadastro no sistema Fala.BR.

A seguir apresentamos dados estatísticos que demonstraram a evolução do atendimento e acolhimento das manifestações, durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025, dados estes oriundos do Painel Resolveu? do sistema SISOUV.

ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA

PAINEL RESOLVEU?

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES = 265

De 01/01/2025 a 31/01/2025

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

265

MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

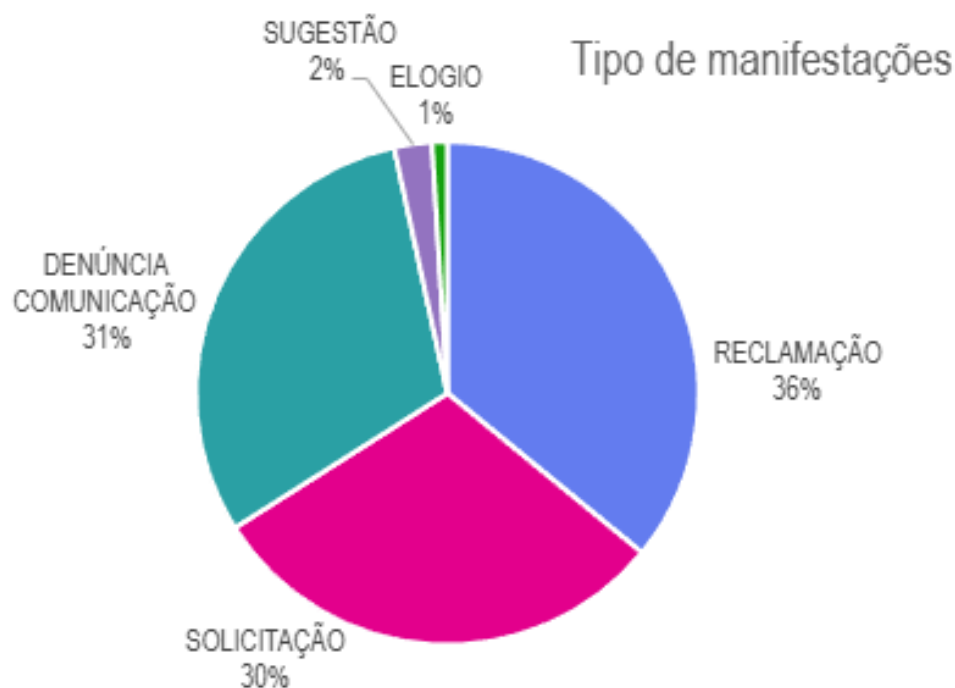
59

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

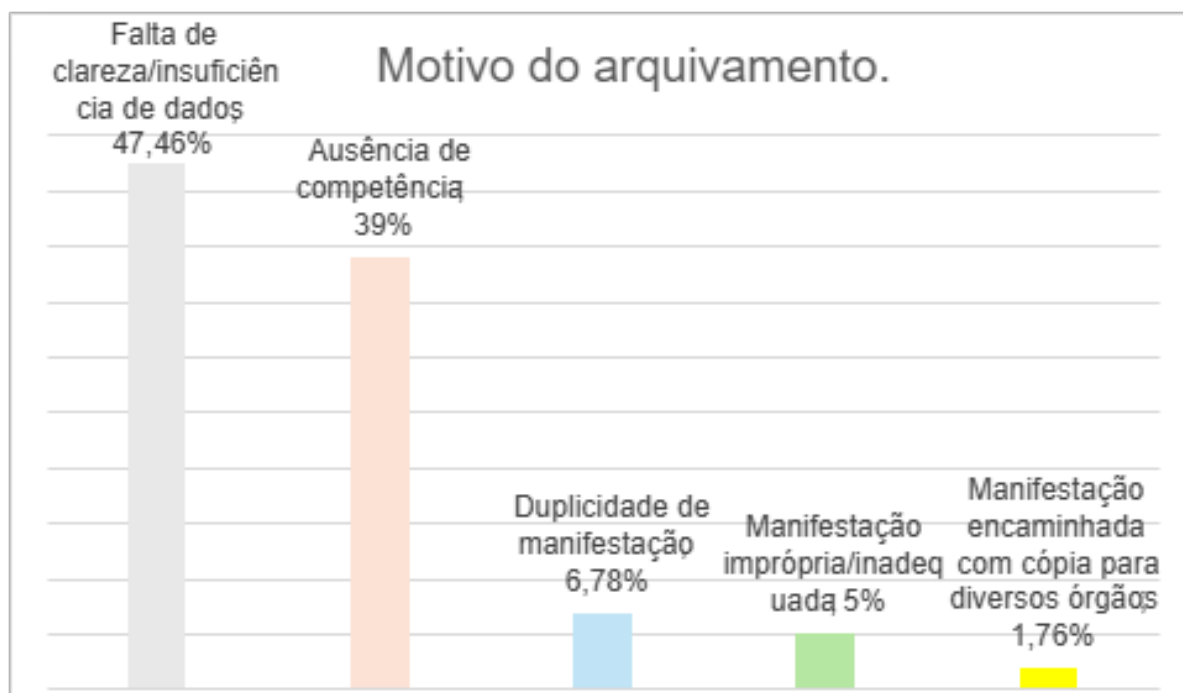
206

MANIFESTAÇÕES ENVIADAS PARA OUTRO ÓRGÃO

17



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS EM 2025	206
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO	9,3 DIAS
MANIFESTAÇÕES DENTRO DO PRAZO	99,5%
MANIFESTAÇÕES FORA DO PRAZO	0,5%
MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	59



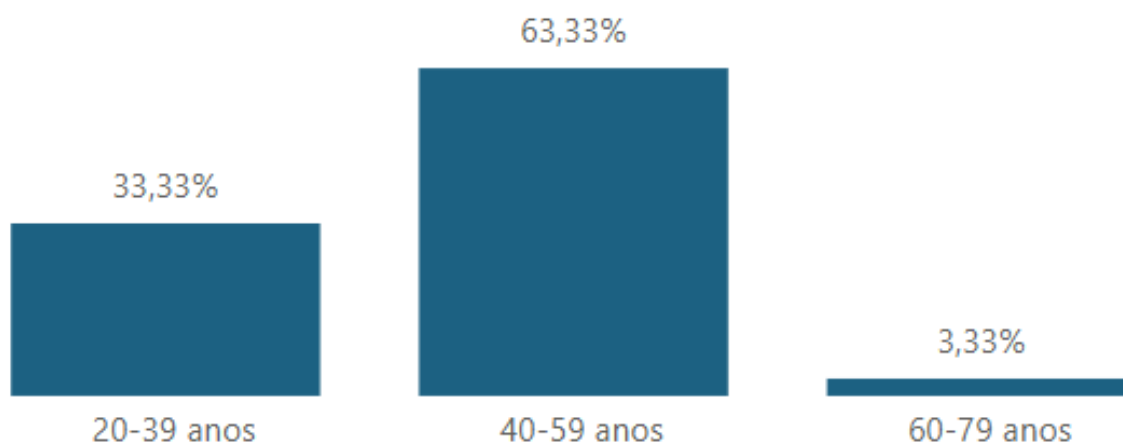


5.

DADOS GERAIS

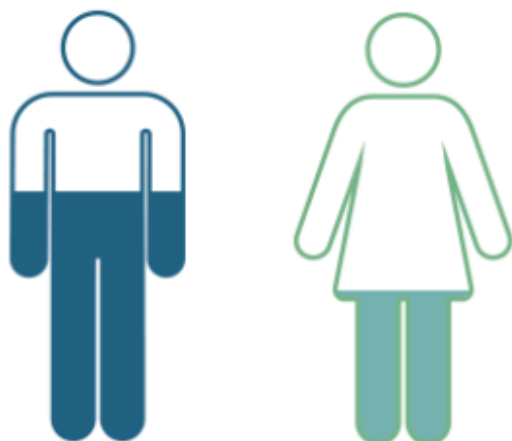
PERFIL DO MANIFESTANTE

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO

Manifestantes com gênero informado: 37



MASCULINO

23 (62.2%)

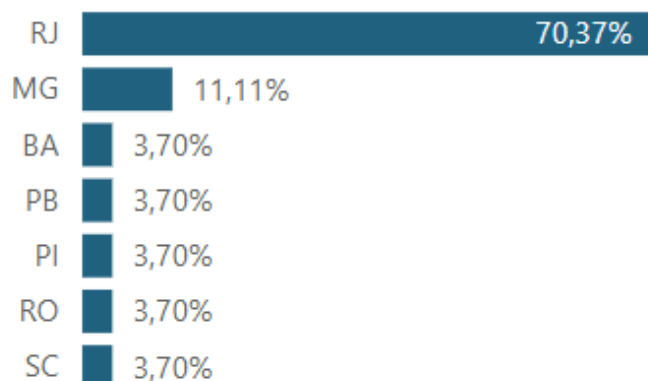
FEMININO

14 (37.8%)

OUTRO

0 ()

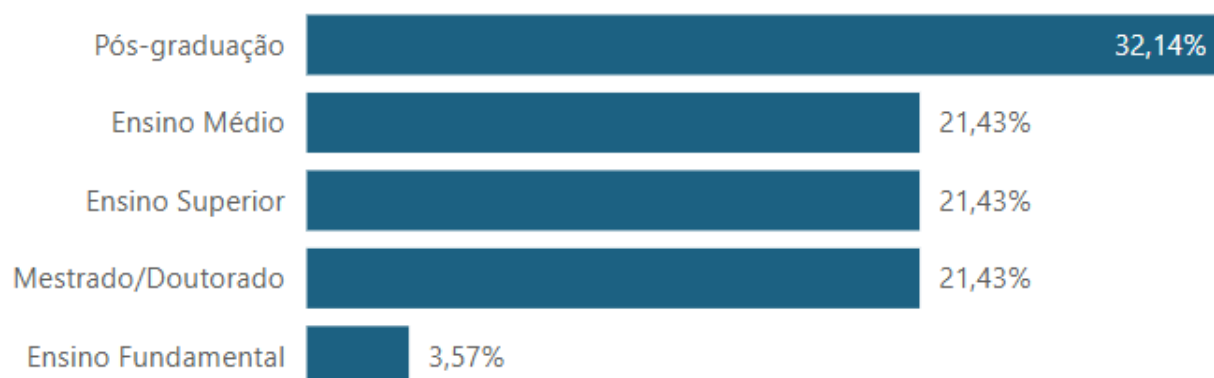
LOCALIZAÇÃO



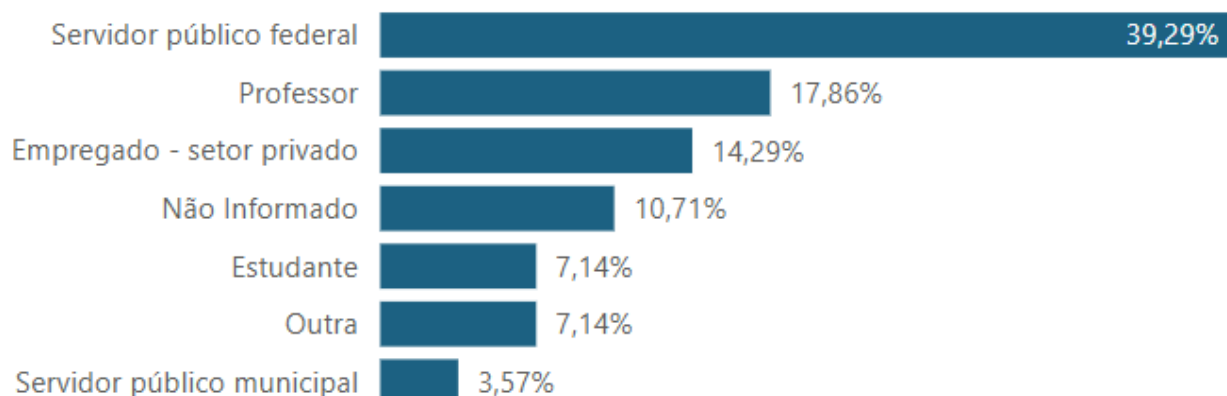
RAÇA/COR



ESCOLARIDADE



PROFISSÃO



RESOLUTIVIDADE



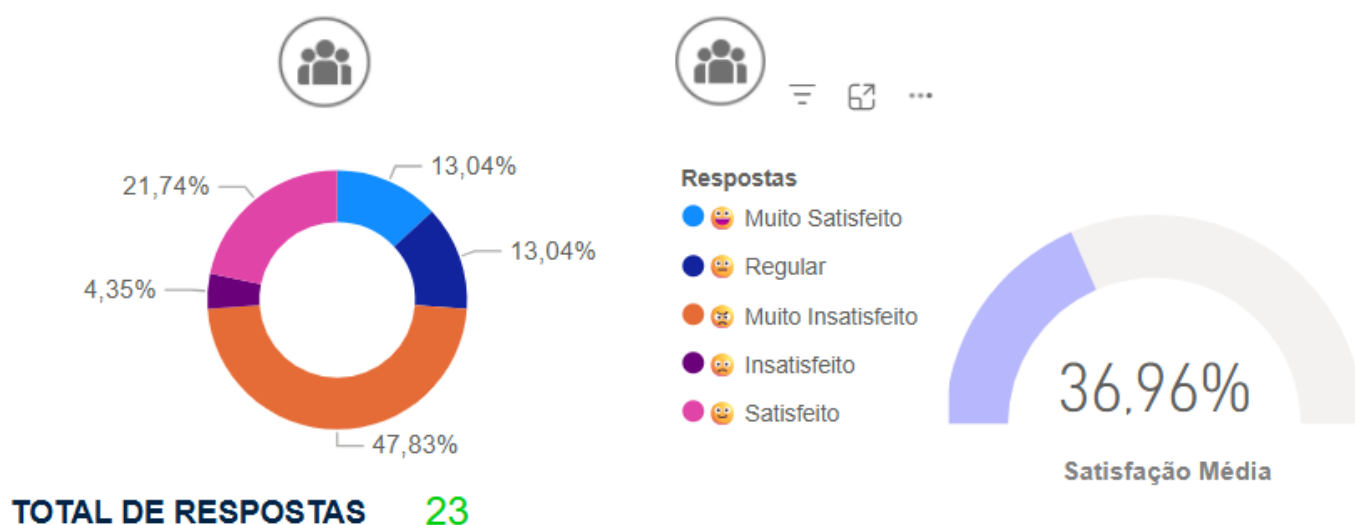
Sim
100,00%



Não
0,00%

A Ouvidoria apresentou uma resolutividade de 98,85% referente a 2024.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



6.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Cefet/RJ atua como instância de mediação institucional e tem como principal atribuição, dentre outras, é a de receber, acolher, tratar e responder a efetiva conclusão das manifestações, quer sejam: denúncia, solicitação ou reclamação. Em 2025 podemos apresentar um resultado de resolutividade de **100 %** e em 2024 o percentual de **98,85 %** referente ao recebimento das manifestações. A Ouvidoria também atua como um instrumento provocador de mudanças na gestão institucional, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua.

Perfazendo um total de 57 servidores colaboradores na Ouvidoria e com a existência de um fluxo de resposta definido e amplamente divulgado, o Cefet/RJ passou a ter mais assertividade na distribuição interna das demandas às unidades internas competentes e em caso de resposta demandada para mais de um setor, permite que os envolvidos tenham clareza de como proceder, visto que todos receberam as mesmas orientações.

Foram apresentados dados estatísticos que demonstraram a evolução do atendimento e acolhimento das manifestações, durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025, dados estes oriundos do Painel Resolveu? do sistema SISOUV.

O fornecimento de informações qualificadas aos tomadores de decisão é importante para o monitoramento adequado de qualquer política pública. No que tange ao cumprimento de obrigações, a alta administração facilita a obtenção de patrocínio institucional para implementação de melhorias necessárias e a adoção de ações saneadoras, principalmente, para o descumprimento de prazos.

Ao mesmo tempo, a Ouvidoria como instância de mediação institucional, não tem competência de ações como: tomada de decisão, investigação ou apuração de fatos, anular decisões da instituição, intervir sobre mudança de ato administrativo, gestão ou procedimentos de trâmite processual.

Entendemos que o aperfeiçoamento das medidas de transparência pública e de participação social é um trabalho contínuo desta administração. Nesse sentido continuamos o processo de padronização das páginas oficiais do Cefet/RJ, o que entendemos que estará em acordo com todas as padronizações demandadas pela CGU, até o final do ano de 2026.

O acesso à informação ao cidadão, através da transparência no Portal do Cefet/RJ, diminui o fluxo de solicitações aos setores competentes a responder, melhorando a dinâmica de trabalho e o Órgão segue corretamente as exigências da CGU, além do que o sistema Fala.br do governo federal, facilita o acompanhamento e monitoração das manifestações. Nesse sentido em 2025 o tempo médio de resposta foi de 9,3 dias em relação a 10,8 dias em 2024.

Na comparação dos indicadores nos anos de 2024 e 2025, verifica-se a necessidade de melhorar a transparência das informações no Portal do Cefet/RJ e, para que isto ocorra, faz-se necessário um esforço coletivo de atualização das informações de cada setor/departamento/diretoria.