



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA E SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)
EXERCÍCIO 2024**

**RIO DE JANEIRO
JANEIRO 2025**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

SUMÁRIO

- 1. Atribuições e estrutura da Ouvidoria**
- 2. Canais de atendimento**
- 3. Introdução**
- 4. Manifestações 2024 x 2023**
 - 4.1 Painel Resolveu?**
 - 4.2 Total de manifestações tratadas, arquivadas e encaminhadas para outros órgãos/ Tempo médio de resposta**
 - 4.3 Motivo do arquivamento**
 - 4.4 Manifestações por tipo**
 - 4.5 Assuntos/áreas mais demandadas**
 - 4.6 Resolutividade por tipo**
 - 4.7 Análise dos problemas recorrentes e sugestões para o tratamento**
- 5. Solicitações 2024 x 2023**
 - 5.1 Painel LAI**
 - 5.2 Total de solicitações e tempo médio de resposta**
 - 5.3 Uso de prorrogação e respostas dentro e fora de prazo**
 - 5.4 Total de recursos**
 - 5.5 Tempo de resposta aos recursos**
 - 5.6 Temas mais solicitados**
 - 5.7 Total de solicitantes e média de pedidos**
 - 5.8 Perfil do solicitante**
 - 5.9 Análise dos problemas recorrentes e sugestões para o tratamento**
- 6. Outras ações e atividades da Ouvidoria**
- 7. Capacitação e Cursos realizados pela equipe da Ouvidoria**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

1. Atribuições e estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do IFRJ foi formalmente institucionalizada em 10 de agosto de 2011, quando aprovado o Regimento Geral do Instituto, por meio da Resolução nº16/2011. De sua criação até a atualidade, a legislação e as normativas que regulamentam as atribuições das Ouvidorias foram ampliadas. Como parte integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU), tem como objetivos principais preservar os direitos do cidadão ao serviço público e provocar a melhoria da política e dos processos institucionais, a mitigação de riscos e o aperfeiçoamento da transparência no âmbito institucional.

A Ouvidoria também tem como atribuições o acolhimento, o registro e a análise de reclamações, elogios, solicitações, sugestões e denúncias da comunidade interna e externa ao IFRJ, cadastradas na Plataforma Fala.Br, assegurados o comprometimento com a ética, a confidencialidade dos registros e a imparcialidade na análise, bem como as demais atribuições determinadas em legislação e em regulamentação específicas. Além disso, como no IFRJ o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) não foi constituído como setor, a gestão de suas atividades foi delegada para a Ouvidoria por meio da Portaria IFRJ 481, de 14 de dezembro de 2023.

As atividades de ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União (CGU), sem prejuízo da subordinação administrativa ao IFRJ, estando vinculada à Diretoria Executiva. A força de trabalho continua a mesma de 2023, contando com duas servidoras, lotadas na Reitoria Centro. Deste modo, a Ouvidoria concentra as manifestações e as solicitações referentes às atividades da própria Reitoria e dos 15 *campi* em funcionamento e de outros 3 com previsão para abertura ao longo de 2025 em todo o Estado do Rio de Janeiro.

2. Canais de atendimento

Em conformidade ao Decreto 10.890, de 9 de dezembro de 2021, as manifestações de Ouvidoria e as solicitações de SIC são recebidas, tratadas e respondidas por meio da Plataforma Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/>). Cabe esclarecer que, internamente, somente as requisições de SIC são



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

enviadas aos setores para resposta por mensagem eletrônica (e-mail). As referentes à Ouvidoria são tramitadas na referida plataforma. Entretanto, a Ouvidoria e o SIC também prestam atendimento ao cidadão, dando orientações e acolhendo, por meio dos e-mails (ouvidoria@ifrj.edu.br e sic@ifrj.edu.br), do telefone (21)3233-8057, e pessoalmente no prédio da Reitoria.

3. Introdução

Este relatório apresenta os resultados das atividades da Ouvidoria e do SIC no exercício 2024, utilizando as informações extraídas do Painel Resolveu e do Painel LAI, respectivamente, a fim de avaliar o serviço prestado pelo IFRJ e apresentar sugestões/orientações para a mitigação dos possíveis problemas sinalizados pelos dados. No intuito de fazer uma análise mais aprofundada e verificar a performance da qualidade da prestação de serviços, os números de 2024 foram comparados aos de 2023. Além disso, este documento também contém as demais ações desenvolvidas pela Ouvidoria e as comissões as quais integra, bem como as capacitações realizadas pelas servidoras lotadas na unidade.

4. Manifestações 2024 x 2023

4.1 Painel Resolveu?

Os dados da Ouvidoria (número de pedidos, assuntos, manifestações por tipo, tempo de resposta, entre outros) podem ser verificados no Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), que permite pesquisar e analisar indicadores da Ouvidoria de forma fácil e interativa.



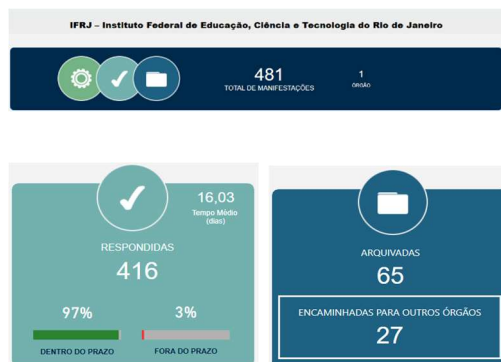
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

4.2 Total de manifestações tratadas, arquivadas e encaminhadas para outros órgãos/ Tempo médio de resposta (dados acessados em 24/01/2025)

2024



2023

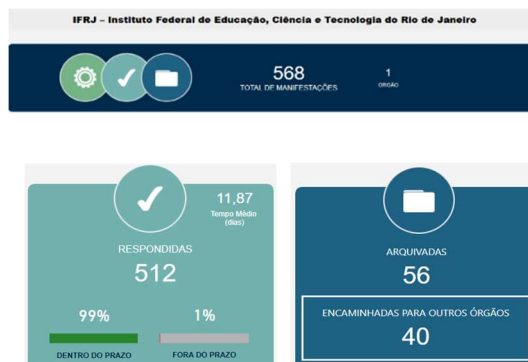


Figura 01 – fonte Painel Resolveu?

Figura 02 – fonte Painel Resolveu?

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 481 manifestações, sendo 416 habilitadas para tratamento, 65 arquivadas e 27 encaminhadas para outros órgãos (figura 01). Em comparação ao ano anterior, verificou-se uma diminuição de 15% do total recebidas (568 – figura 02) e de 19% de analisadas como aptas (512 – figura 02). Contudo, apesar do menor número de manifestações, que poderia indicar uma maior rapidez no atendimento em virtude do decréscimo da demanda, observou-se que o tempo médio de resposta aumentou em 35%, passando de 11,87 dias, em 2023 (figura 02) para 16,03, em 2024 (figura 01). No mesmo sentido, as respostas encaminhadas fora do prazo passaram de 1% (figura 02) para 3% (figura 01) do total.

4.3 Motivo do arquivamento (dados acessados em 24/01/2025)

2024 – total 65



Figura 03 – fonte Painel Resolveu?

2023 – total 56



Figura 04 – fonte Painel Resolveu?

Quanto ao arquivamento pela Ouvidoria de manifestações recebidas, percebeu-se que não houve alteração significativa quanto ao motivo para o entendimento da classificação como inabilitadas. Já o



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

percentual na relação ao total ficou em cerca de 56% para duplicidade e 44% (figura 03) para falta de clareza/insuficiência de dados, em 2024, e de 48% para as duas situações em 2023 (figura 04). A Ouvidoria considera duplicidade quando o mesmo usuário encaminha mais de uma manifestação de mesmo teor enquanto uma delas ainda esteja dentro do prazo legal para atendimento. A falta de clareza ou a insuficiência de dados é estabelecida quando não existem informações necessárias para identificar se a manifestação é realmente para o IFRJ ou o teor é incompreensível, não sendo possível identificar qual o objeto da solicitação.

4.4 Manifestações por tipo (dados acessados em 24/01/2025)

2024



Figura 05 – fonte Painel Resolveu?

2023



Figura 06 – fonte Painel Resolveu?

Ao avaliar as manifestações por tipo observou-se que a maior parte é referente à reclamação, ficando em mais de 43% do total nos últimos dois anos (figuras 05 e 06). O percentual de denúncia, no entanto, diminuiu de 32,2% (figura 06) para 22,6% (figura 05). No sentido oposto, está a solicitação de providências que passou de 22,9% (figura 06) para 30,5% (figura 05) do total. O número de sugestão, já reduzido, decresceu ainda mais, sendo uma (01) em 2024 (figura 05). Já elogio e simplifique não sofreram alterações no quantitativo (figuras 05 e 06).

4.5 Assuntos/áreas mais demandadas (dados acessados em 24/01/2025)

2024 – total de 416

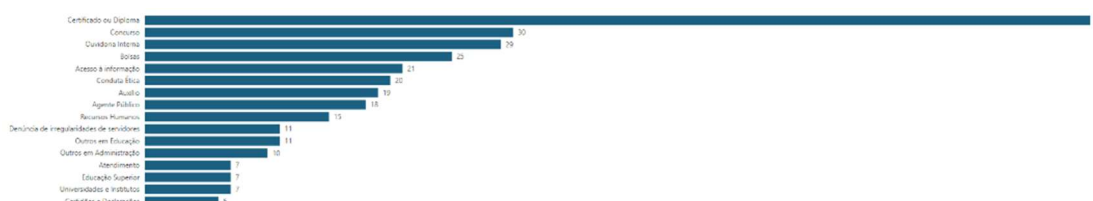


Figura 07 – fonte Painel Resolveu?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

Assuntos	Total manifestações	Percentual	Setor Responsável
1. Certificado ou Diploma 2. Certidões e Declarações	83	20%	Diretoria de Gestão Acadêmica
1. Bolsa 2. Auxílio	44	11%	Diretorias Gerais dos campi e/ou da Diretoria da Assistência Estudantil / Pró-reitoria de Extensão
1. Ouvidoria Interna 2. Recursos Humanos	44	11%	Diretoria de Gestão e Valorização de Pessoas / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas
1. Concursos	30	07%	Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas

Tabela 01 – elaborada pela Ouvidoria

2023 – total de 512

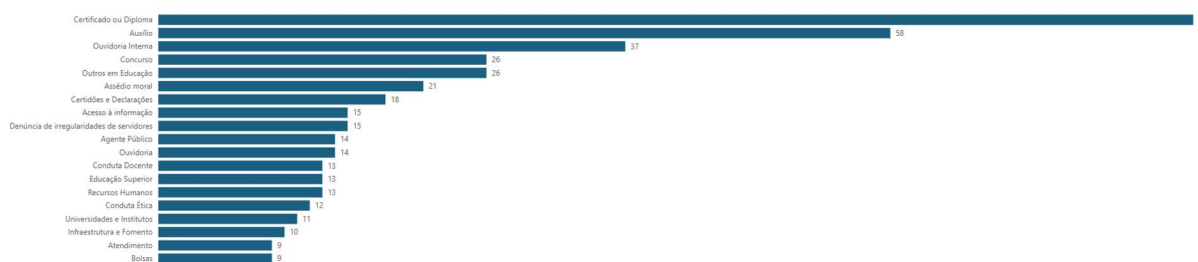


Figura 08 – fonte Painel Resolveu?

Assuntos	Total manifestações	Percentual	Setor Responsável
1. Certificado ou Diploma 2. Certidões e Declarações	100	20%	Diretoria de Gestão Acadêmica
1. Bolsa 2. Auxílio	67	13%	Diretorias Gerais dos campi e/ou da Diretoria da Assistência Estudantil / Pró-reitoria de Extensão
1. Ouvidoria Interna 2. Recursos Humanos	50	10%	Diretoria de Gestão e Valorização de Pessoas / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas
1. Concursos	26	05%	Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas

Tabela 02 – elaborada pela Ouvidoria

Em relação aos assuntos, os quatro (04) setores mais demandados em 2024 (figura 07) permaneceram os mesmos de 2023 (tabelas 01 e 02). A Diretoria de Gestão Acadêmica é responsável pelos temas Certificado ou Diploma e Certidões e Declarações, somando, portanto, 83 manifestações, o que representa aproximadamente 20% do total. Em seguida, observou-se temas relacionados à assistência estudantil, que ficam sob responsabilidade das Diretorias Gerais dos *campi* e/ou da Diretoria da Assistência Estudantil / Pró-reitoria de Extensão, sendo 44 manifestações ao somar Bolsas e Auxílios, o que significa 11% do total. O tema Ouvidoria Interna foi utilizado pelos usuários para demandas referentes à Gestão de Pessoas, assim como o assunto Recursos Humanos, totalizando 44 manifestações (11%), encaminhadas para a Diretoria de Gestão de Pessoas / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas. Por fim, 30 manifestações, cerca de 7%, são sobre Concurso,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

atividade da Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas.

Reclamação 2024 – 110



Figura 09 - fonte Painel Resolvido?

Solicitação 2024 – 79



Figura 10 - fonte Painel Resolvido?

Reclamação 2023 - 149



Figura 11 - fonte Painel Resolvido?

Solicitação 2023 – 71



Figura 12 - fonte Painel Resolvido?

Ao filtrar os assuntos por tipo de manifestações, em 2024, verificou-se que os setores mais demandados possuem o maior número de reclamações, sendo o somatório 110 – 58% - (figura 09) em 190 (figura 05), e de solicitações (exceção de Bolsa e Auxílio), 79 – 62% - (figura 10) em 127 (figura 05). No comparativo ao ano de 2023, observou-se uma melhora em relação à reclamação nos assuntos apontados, sendo 149 – 67% em 221 (figura 11). Já solicitação manteve percentual semelhante, sendo 71 em 117 – 60% (figura 12).

2024



Figura 13 - fonte Painel Resolvido?

2023



Figura 14 - fonte Painel Resolvido?

Quanto à denúncia/comunicação, uma tendência, que aparenta ser positiva, é a diminuição das manifestações em cerca de 43% no comparativo entre 2024 e 2023, passando de 165 para 94 (figuras 06 e 05). Este decréscimo pode indicar melhora nas relações interpessoais, uma vez que este era a maior



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

razão para denúncia/comunicação. Os motivos de forma geral das possíveis irregularidades permanecem praticamente os mesmos, ainda que outro aspecto, que também parece ser favorável, seja a redução de supostos casos de assédio moral (figuras 13 e 14).

4.6 Resolutividade por tipo (dados acessados em 24/01/2025)

Geral – 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 15 - fonte Painel Resolveu?

Geral - 2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 16 - fonte Painel Resolveu?

Denúncia/Comunicação:
2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 17 - fonte Painel Resolveu?

2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 18 - fonte Painel Resolveu?

Solicitação:
2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 19 - fonte Painel Resolveu?

2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 20 - fonte Painel Resolveu?

Reclamação:
2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 21 - fonte Painel Resolveu?

2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 22 - fonte Painel Resolveu?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

No tocante à Resolutividade geral, quando a demanda foi solucionada, houve uma piora na relação entre 2023 e 2024, passando de 78,13% para 69,12% (figuras 16 e 15), respectivamente. Ao detalhar por tipo, observou-se que todos tiveram decréscimo, Denúncia/Comunicação, passou de 47,88% para 40% (figuras 18 e 17), Solicitação, de 95,73% para 85,94% (figuras 20 e 19) e Reclamação, de 90,5% para 71,5% (figuras 22 e 21).

4.7 Análise dos problemas recorrentes e sugestões para o tratamento

Apesar da diminuição em aproximadamente 19% do número de manifestações tratadas em 2024, o tempo médio para resposta sofreu um aumento significativo, de 35%, alcançando 16,03 dias, o que pode indicar uma tendência de crescimento para o próximo ano. Caso o percentual do aumento permaneça, o prazo legal para resposta já seria ultrapassado, havendo maior necessidade de prorrogações, o que seria um fator agravante tendo em vista também ter havido aumento no percentual de manifestações respondidas fora de prazo. Cabe registrar que a Ouvidoria depende do retorno dos setores para cadastrar a resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.Br.

Identificado o problema ao longo de 2024, a Ouvidoria intensificou as cobranças da necessidade de emissão de respostas pelos setores e solicitou reuniões com o Reitor para tratar do assunto. Outra medida adotada foi a elaboração do regulamento das ações e dos fluxos internos para tratamento das manifestações realizadas pelos usuários, por meio da Plataforma Fala.BR, no âmbito da Ouvidoria e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (SIC) – processo 23270.003015/2023-40, que define, entre outros pontos, prazo interno, ainda que já estipulado em legislação, para o envio das respostas pelos setores responsáveis pelas demandas. Para 2025, estão previstas ações de divulgação da unidade, bem como de orientações ao público interno e externo ao IFRJ.

Um resultado, em princípio, positivo é a diminuição do número de manifestações de forma geral e, em especial o de reclamação, em 14% e o de denúncia/comunicação, em 43%, que pode indicar uma melhoria na prestação dos serviços e maior conscientização por parte dos servidores dos seus direitos e dos seus deveres, diminuindo atritos ou condutas inadequadas e irregulares, uma vez que em 2023 foram estes os objetos indicados nas manifestações tipo denúncia/comunicação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

Em contrapartida, a piora da resolutividade de 2023 para 2024 significa que, apesar das manifestações terem sido respondidas, elas não foram solucionadas à época por razões que precisam ser analisadas junto aos setores, em especial os de maior demanda, levando em consideração o tipo, ou seja reclamação e solicitação - Diretoria de Gestão Acadêmica / Pró-reitoria de Ensino; Diretorias Gerais dos *campi*; Diretoria da Assistência Estudantil / Pró-reitoria de Extensão; e Diretoria de Gestão e Valorização de Pessoas e Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos / Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional, Valorização de Pessoas – e denúncia/comunicação – Unidade Correcional e Comissão de Ética. Nos casos das duas últimas instâncias, a falta de devolutiva para a Ouvidoria sobre a conclusão dos processos disciplinares é o fator para a baixa resolutividade. Para sanar os problemas, a Ouvidoria realizou cobranças periódicas por respostas completas e definitivas, orientou os setores de forma a sensibilizar para um atendimento de mais qualidade e participou de reuniões com o Reitor para tratar do assunto e tentar encontrar outras soluções.

Outra ameaça verificada pela Ouvidoria ao longo do ano foi a grande variedade e, em certos, casos, a imprecisão de alguns assuntos disponibilizados na Plataforma Fala.Br para o tratamento no âmbito do IFRJ, que pode prejudicar a análise mais adequada dos dados. Para tanto, foi elaborado um manual interno de orientações para diminuir os temas a serem utilizados na plataforma e, assim, tentar indicar de maneira mais eficiente a matéria requisitada. O baixo número de respostas sobre a satisfação do usuário na Plataforma Fala.Br também é um fator de risco, pois impossibilitou a análise quanto à qualidade do serviço prestado pelo IFRJ. Desta forma, a Ouvidoria incluiu no Plano Anual de Atividades 2025 (disponível na página da Ouvidoria no site institucional) ações para tentar minimizar ou até mitigar tal lacuna.

5. Solicitações 2024 x 2023

5.1 Painel LAI

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação dos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

órgãos e das entidades do Executivo Federal. O SIC foi instituído no IFRJ em atendimento à Lei nº 12.527/2011 – a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Os dados do SIC (número de pedidos, assuntos, quantidade de recursos, perfil dos solicitantes, tempo de resposta, entre outros) podem ser verificados no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), que permite pesquisar e analisar indicadores da LAI de forma fácil e interativa.



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

5.2 Total de solicitações e tempo médio de resposta (dados acessados em 17/01/2025)

2024

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

86

Respondido: **100,000%**
Em Tramitação: **0,000%**
Omissões: **0,000%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

17,55 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

RANKING

238° / 320

2023

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

166

Respondido: **100,000%**
Em Tramitação: **0,000%**
Omissões: **0,000%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

12,95 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

RANKING

168° / 320

Figura 23 - fonte Central de Painéis /CGU

Figura 24 - fonte Central de Painéis /CGU

O IFRJ recebeu em 2024, conforme figura 23, 86 pedidos de acesso à informação – um decréscimo de cerca de 48% em comparação aos 166 pedidos de 2023 (figura 24), apontando uma possível melhora na Transparência Ativa nas atividades IFRJ. Entretanto, apesar da diminuição do número de solicitações, o tempo de resposta aumentou em 35%, passando de 12,95 dias (figura 24) para 17,55 dias (figura 23). O indicador deve acender um alerta para os gestores, uma vez que indica maior dificuldade dos setores internos em cumprir o prazo para atendimento. Caso o crescimento percentual continue no mesmo ritmo ou mesmo sendo reduzido somente pela metade ao longo de 2025, ainda significaria ultrapassar o prazo legal, não contabilizando prorrogação, para resposta ao cidadão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

5.3 Uso de prorrogação e respostas dentro e fora de prazo (dados acessados em 17/01/2025)

2024

2023

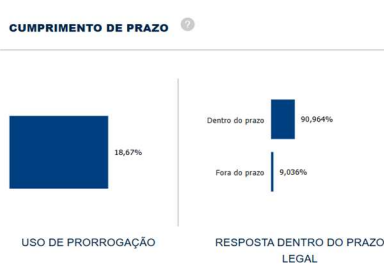


Figura 25 - fonte Central de Painéis /CGU

Figura 26 - fonte Central de Painéis /CGU

Ainda na análise do tempo de resposta, verificou-se que, em 2024, o uso da prorrogação foi de 31,40% (figura 25) contra 18,67% em 2023 (figura 26), significando um aumento de aproximadamente 68%. O atendimento dentro do prazo já prorrogado teve uma leve piora, sendo de 88,372% em 2024 (figura 25) e de 90,964% (figura 26) no ano anterior. Por consequência, houve aumento na omissão, passando de 9,036% em 2023 para 11,628% (figuras 26 e 25).

5.4 Total de recursos (dados acessados em 17/01/2025)

2024

2023

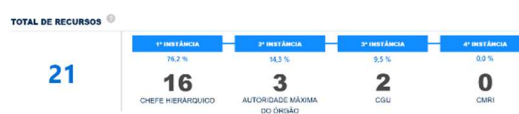


Figura 27 - fonte Central de Painéis /CGU

Figura 28 - fonte Central de Painéis /CGU

Já os pedidos de recurso em 2024, declinaram cerca de 50% em relação ao ano de 2023, ficando em 10 (figura 27) enquanto no ano anterior foram registrados 21 (figura 28). Contudo o percentual de recursos encaminhados para a 2ª instância (Reitor) e para a 3ª instância (CGU), cresceu no comparativo ao total, alcançando 30% e 20%, respectivamente, em 2024 (figura 27), contra 14,03% a 9,5% (figura 28) no ano anterior. Cabe pontuar o indicativo da melhora na elaboração das respostas, sendo mais específicas e completas, atendendo de forma satisfatória o usuário. O ponto de atenção fica para o atendimento na 2ª instância, que em parte, é explicado pela falta da disponibilização na íntegra da informação solicitada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

5.5 Tempo de resposta aos recursos (dados acessados em 17/01/2025)



Figura 29 - fonte Central de Painéis /CGU Figura 30 - fonte Central de Painéis /CGU

Igualmente ao que ocorreu no primeiro atendimento das solicitações, o tempo de resposta do IFRJ aos recursos indica a necessidade de verificação dos motivos para o atraso do prazo estabelecido, que ultrapassa os 05 dias previstos na Lei 12.527/2011, tendo inclusive aumentado de 5,74 dias (figura 30) em 2023 para 6,5 dias em 2024 (figura 29).

5.6. Temas mais solicitados (dados acessados em 17/01/2025)

2024 – total 86



Figura 31 - fonte Central de Painéis /CGU

2023 – total 166



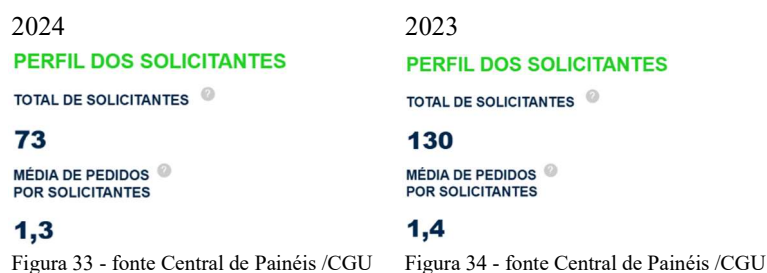
Figura 32 - fonte Central de Painéis /CGU



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

Quanto aos temas mais demandados, não houve muita variação entre os três primeiros no comparativo de 2024 a 2023, sendo os referentes à Recursos Humanos cerca de 27% e 31%, respectivamente, em relação ao total; à Planejamento e Gestão, cerca de 12% e 9%; e Concurso, 10% e 9%, respectivamente (figuras 31 e 32). Os indicadores apontam que os assuntos de maior interesse continuam sendo os de competência de diretorias ligadas à Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional e Valorização de Pessoas.

5.7 Total de solicitantes e média de pedidos (dados acessados em 17/01/2025)



Por fim, o número de solicitantes teve uma queda de aproximadamente 56%, apresentando registro de 73, em 2024 (figura 33), e de 130, em 2023 (figura 34). Contudo, o número de pedidos por cidadão permaneceu semelhante – 1,3 e 1,4 – respectivamente.

5.8 Perfil do solicitante (dados acessados em 17/01/2025)



Quanto ao perfil do usuário, também não houve alteração significativa, sendo quase 100% de pessoas físicas. As demais especificações (faixa etária, gênero, escolaridade, profissão e localização) não foram analisadas, pois correspondem a um percentual de menos de 50% dos solicitantes e indicariam dados imprecisos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

5.9 Análise dos problemas recorrentes e sugestões para o tratamento

Na tentativa de reprimir o aumento dos dias para a emissão de resposta, que teve um crescimento de 35%, a Ouvidoria (gestora do SIC) elaborou o regulamento das ações e dos fluxos internos para tratamento das manifestações realizadas pelos usuários, por meio da Plataforma Fala.BR, no âmbito da Ouvidoria e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (SIC) – processo 23270.003015/2023-40, que define, entre outros pontos, prazo interno para o envio das respostas pelos setores responsáveis pelas demandas. Além disso, a Ouvidoria solicitou reuniões com o Reitor para tratar da necessidade crescente de prorrogação dos prazos e da elevação do tempo médio de respostas aos recursos, que ultrapassou o prazo legal. Também foram realizadas cobranças frequentes, por meio eletrônico e pessoalmente, e envio de orientações aos servidores.

A Diretoria de Gestão e Valorização de Pessoas (DGP) continua sendo o setor com o maior número de solicitações, cerca de 27%, uma vez que os usuários têm dificuldades ou, de fato, não encontram dados referentes aos assuntos do setor no site institucional. Além disso, as respostas encaminhadas pela DGP são, com certa frequência, incompletas para o correto atendimento ao cidadão. Neste sentido, a Ouvidoria recomendou maior atenção ao conteúdo da solicitação, o envio de textos objetivos e que atendam de forma plena o teor da demanda, a publicização do maior número possível de informações e de orientações no sítio eletrônico do IFRJ.

A mesma recomendação foi encaminhada para a Pró-reitoria de Extensão, uma vez que houve um crescimento da requisição de dados relacionados às ações afirmativas, em especial aos das atividades do Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Específicas (NAPNE), e que parte das respostas não contemplam em sua plenitude o solicitado dentro do prazo estabelecido pela legislação.

Além dos temas relacionados à Recursos Humanos, os indicadores apontaram que os outros dois assuntos de maior interesse continuam sendo os de competência de diretorias ligadas à Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional e Valorização de Pessoas, sendo cerca de 12% os de Planejamento e Gestão e de 10% os de Concurso. Tendo em vista o conteúdo das solicitações recebidas, que são de informações de natureza pública, a sugestão da Ouvidoria para tentar reduzir o número de demandas, é a revisão da apresentação do site do IFRJ, a fim de torná-lo mais simples, organizado, intuitivo e acessível, evitando ainda a disponibilização de dados iguais ou contraditórios em páginas diferentes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

No gráfico referente aos assuntos 2024, consta como quarto tópico “Outros em educação”, utilizado por alguns usuários e que não indica claramente o objeto, prejudicando uma análise mais adequada. Tendo identificado a imprecisão de alguns temas disponibilizados na Plataforma Fala.Br para tratamento no âmbito do IFRJ, a Ouvidoria, responsável pela gestão do SIC, verificou um risco para a análise mais adequada dos dados e elaborou um manual interno de orientações para diminuir os assuntos a serem utilizados na plataforma.

Também foi detectado o baixo número de respostas sobre a satisfação do usuário na Plataforma Fala.Br, o que impossibilitou uma análise mais precisa e aprofundada quanto à qualidade da prestação do serviço pelo IFRJ. Desta forma, a Ouvidoria incluiu no Plano Anual de Atividades 2025 (disponível na página da Ouvidoria no site institucional) ações para tentar minimizar ou até mitigar tal lacuna.

6. Outras ações e atividades da Ouvidoria

Conforme estabelecido na Portaria 116, de 18 de março de 2023, da CGU, as unidades setoriais de Ouvidoria também devem realizar outras atividades, que vão além da tramitação de manifestações na Plataforma Fala.Br. Neste sentido, a fim de promover a melhoria da prestação dos serviços e da mitigação de possíveis riscos, a Ouvidoria integra e participa na construção de documentos e das ações promovidas pela Unidade de Integridade (Portaria de Pessoal 2100, de 27 de setembro de 2023) e pela Comissão de Análise, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais (Portaria de Pessoal 2179, de 09 de setembro de 2024). Paralelamente, ao longo de 2024, no intuito de aprimorar os procedimentos internos da unidade, foram elaborados os documentos abaixo listados (disponíveis na página da Ouvidoria no site institucional - <https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria>). A Ouvidoria também orientou e encaminhou sugestões aos setores do IFRJ mais demandados por manifestações e por solicitações de SIC, visando maior agilidade e qualidade no atendimento.

- I) relatório de gestão da Ouvidoria 2023;
- II) relatório de gestão do SIC 2023;
- III) política de utilização do Fala.Br;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

- IV) regulamento das ações e dos fluxos internos para tratamento das manifestações realizadas pelos usuários, por meio da Plataforma Fala.BR, no âmbito da Ouvidoria e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (SIC);
- V) minuta do regulamento da Ouvidoria (a ser concluída em 2025);
- VI) Plano Anual de Ouvidoria – exercício 2025;
- VII) minuta da padronização dos procedimentos internos de Ouvidoria (a ser concluída em 2025);
- VIII) planilha resumida do tratamento dos riscos para a Ouvidoria em 2024;
- IX) relatório de gestão dos riscos para Ouvidoria em 2025 (concluído em 2025);
- X) treinamento de capacitação para os servidores cadastrados como colaboradores no Fala.Br;
- XI) minuta de Política institucional para enfrentamento ao assédio sexual (a ser concluída pela Integridade em 2025);
- XII) inclusão de mais informações sobre a Ouvidoria na página da unidade no site institucional; e
- XIII) Orientações e sugestões aos setores:
- a) Pró-reitoria de Extensão (Proex):
divulgação e atualização de informações referentes ao NAPNE no site institucional
- b) Diretoria de Gestão e Valorização de Pessoas (DGP):
- divulgar e manter atualizadas no site institucional, em local de fácil acesso, informações referentes aos processos de exercícios anteriores, aos dados gerais dos servidores e à listagem de vagas a serem preenchidas nos campi e na Reitoria
 - designar servidor, que não sejam gestores com cargos de diretores, para atender as demandas de Ouvidoria e de SIC, a fim de evitar os constantes atrasos e perdas de prazos
 - fornecer respostas objetivas e explicativas aos servidores
- c) Comissão de Ética (Coet):
- divulgar no site institucional os números dos processos instaurados e os resultados
- d) Diretoria de Gestão Acadêmica (DGA):
- elaborar para a Ouvidoria respostas objetivas, que esclareçam os motivos da demora da emissão dos diplomas e o prazo definido para entrega
- e) Reitor:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

– sugestão de realização do curso da Enap sobre SIC aos servidores responsáveis por responderem as demandas sobre o tema

7. Capacitação e Cursos realizados pela equipe da Ouvidoria

Com o objetivo de promover a qualidade da prestação dos serviços, a equipe da unidade participa e realiza capacitações constantes para aprimorar suas competências e o conhecimento das legislações e dos regulamentos vigentes referentes às atividades da Ouvidoria e do SIC. Abaixo estão listados os cursos e os eventos dos quais as servidoras do setor participaram no ano de 2024:

- I) Diálogo das Ouvidorias Setoriais - Institutos Federais de Educação - CGOUV
- II) Diálogos Temático - Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia - CGOUV
- III) Ouvidorias Públicas e Participação Social - CGOUV
- IV) II Seminário Nacional de Ouvidorias 2024 - CGOUV
- V) II Seminário Renouv 2024 - CGOUV

Cursos de capacitação:

Servidora: Juliana Calmon du Pin e Almeida

- I) Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados – ENAP
- II) Governo Aberto: Transparência e Dados Abertos – ENAP
- III) Governo Integrado: Como Construí-lo? – ENAP
- IV) Gestão de Conflitos e Negociação – ENAP
- V) Liderança e Gestão de Equipes – ENAP
- VI) Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral – ENAP
- VII) Assédio Moral: O que saber e fazer – ENAP
- VIII) Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – ENAP

Servidora: Elaine Maria Ventura Soares

- I) ABC da Apuração Disciplinar do Assédio Sexual - Abril - CGU
- II) Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral - Julho - ENAP



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA

III) Educação Étnico-Racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, focado em ouvidorias públicas. Novembro - TREE Consultoria/CGU/OGU

Juliana Calmon du Pin e Almeida
Ouvidora Titular IFRJ