



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro  
Ouvidoria

## Relatório de Gestão de Ouvidoria – ano 2023

A Ouvidoria do IFRJ foi formalmente institucionalizada em 10 de agosto de 2011, quando foi aprovado o Regimento Geral do IFRJ, através da Resolução nº16 / 2011. O referido serviço tem como objetivos o acolhimento, o registro e a análise de reclamações, elogios, solicitações, sugestões e denúncias da comunidade interna e externa ao IFRJ, assegurados o comprometimento com a ética, a confidencialidade dos registros e a imparcialidade na análise.

O artigo 52 do Regimento Geral do IFRJ define ainda as atribuições do Ouvidor:

- I - Receber as manifestações do cidadão, acolhendo e registrando, por meio de procedimentos próprios;
- II - Analisar e avaliar os registros, a fim de promover os devidos encaminhamentos institucionais;
- III - examinar e acompanhar os procedimentos adotados pelas áreas competentes de forma a efetivar as soluções ou os possíveis encaminhamentos para cada caso registrado na Ouvidoria;
- IV - Tratar as respostas das manifestações para o efetivo direcionamento aos interessados, realizando as devidas mediações e articulações;
- V - Guardar sigilo das manifestações, sem prejuízo dos efetivos procedimentos de mediação e resposta;
- VI - Zelar pelo adequado registro e arquivamento das manifestações e seus desdobramentos;
- VII - indicar às instâncias competentes as recomendações e as propostas que colaborem para o constante aperfeiçoamento institucional.

A partir do decreto nº 9.492/2018 e da Portaria CGU Nº 581/2021, todas as manifestações para a Ouvidoria do IFRJ passaram a ser formalizadas por meio da Plataforma Fala.Br, disponível no portal institucional.

A Ouvidoria do IFRJ funciona fisicamente no edifício sede da Reitoria.

Dados Ouvidoria

### Total de manifestações e índice de resolatividade 2022 x 2023





**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro**  
**Ouvidoria**

Tabela 01 - Painel ResOLVEU / CGU

**Total de manifestações por tipo 2022 x 2023**

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO			TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	176 (35,6%)		RECLAMAÇÃO	219 (42,8%)
	SOLICITAÇÃO	215 (43,5%)		SOLICITAÇÃO	118 (23,0%)
	DENÚNCIA	55 (11,1%)		DENÚNCIA	62 (12,1%)
	SUGESTÃO	4 (0,8%)		SUGESTÃO	5 (1,0%)
	ELOGIO	2 (0,4%)		ELOGIO	4 (0,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)		SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	42 (8,5%)		COMUNICAÇÃO	104 (20,3%)

Tabela 02 - Painel ResOLVEU / CGU

**Recorte do índice de reclamações dos assuntos mais recorrentes 2022 x 2023**

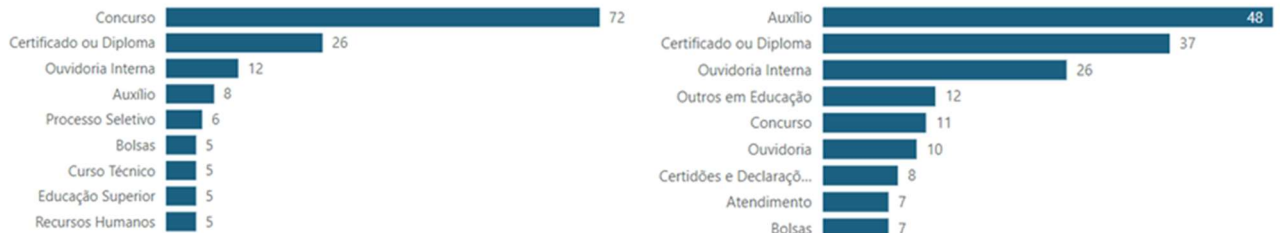


Tabela 03 - Painel ResOLVEU / CGU

**Recorte do índice de solicitações dos assuntos mais recorrentes 2022 x 2023**

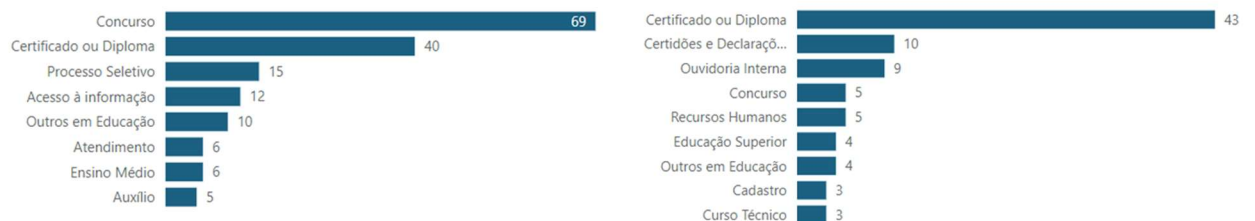


Tabela 04 - Painel ResOLVEU / CGU



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro  
Ouvidoria

## Recorte do índice de denúncias/comunicações dos assuntos mais recorrentes 2022 x 2023

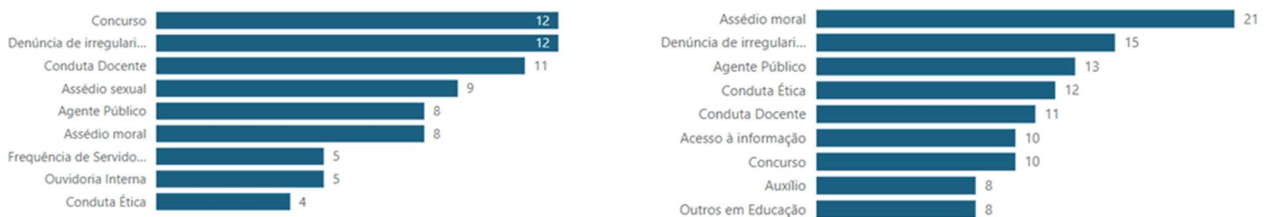


Tabela 05 - Painel Resolveu / CGU

### Análise dos dados da Ouvidoria

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 568 manifestações, pouco mais que as 544 do ano anterior (tabela 01). Contudo, ao analisar a resolutividade, percebe-se uma piora expressiva, tendo um aumento de cerca de 67% na falta de atendimento efetivo e completo das demandas por parte dos setores do IFRJ (tabela 01).

Também se verifica um acréscimo de aproximadamente 147% no número de comunicações, que passou de 42, em 2022, para 104, em 2023 (tabela 02), o que pode refletir, ao observar os assuntos mais citados, a piora da conduta e das relações interpessoais entre o público interno do IFRJ ou, no mínimo, uma maior disposição para comunicar possíveis irregularidades às legislações vigentes (tabela 05). O número de denúncias se manteve praticamente o mesmo, embora tenha ocorrido mudança nos assuntos como já mencionado acima. Cabe registrar que todas, quando avaliadas como aptas pela Ouvidoria, foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes, para a devida averiguação e procedimentos cabíveis.

O número de reclamações sofreu um aumento em torno de 24%, passando de 176, em 2022, para 219, em 2023 (tabela 02), sendo auxílio estudantil o mais requisitado (tabela 03). A área de Certificação continua sendo a segunda mais demandada (tabela 03), aparecendo ainda em primeiro no número de solicitações, que de forma geral teve uma diminuição no comparativo de manifestações entre 2022 e 2023, caindo em torno de 45% (tabela 04).

### Considerações Finais

No ano de 2023, a Ouvidoria envidou esforços para cumprir as recomendações estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da União e pelo Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção/RJ após a realização, em 2022, da Avaliação de Ouvidoria na unidade setorial do IFRJ.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro  
Ouvidoria

Com o aumento da força de trabalho da equipe, tendo atualmente duas servidoras lotadas no setor, a Ouvidoria iniciou a tramitação das manifestações para as unidades internas competentes pelas respostas por meio da Plataforma Fala.BR, o que garante mais segurança e facilita a rastreabilidade. Além disso, no tocante ao aprimoramento dos fluxos internos, elaborou minuta de regulamentação dos fluxogramas, a fim de proporcionar para o público interno e externo maior transparência dos procedimentos, e de política de utilização da Plataforma Fala.BR, que aguardam providências de outros setores para encaminhamento ao Reitor para aprovação.

A Ouvidoria ainda realizou um mapeamento das demais atividades necessárias a serem cumpridas com o objetivo de atender o plano de ação do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública Federal (MMouP), programa instituído pela Portaria CGU N° 581/2021, e desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidorias públicas.

Além disso, avalia diferentes formas de orientar e atua ininterruptamente para conscientizar os setores do IFRJ da necessidade de atender de maneira objetiva e eficiente os manifestantes. Além disso, aponta para a alta Gestão e para a Unidade de Gestão da Integridade os temas mais sensíveis e mais recorrentes que necessitam de tratamento específico.

Obs. Data de acesso aos dados no Painel Resolveu/CGU – 04/01/2024