

VERDADEIRO OU FALSO – Servidores do Cefet/RJ – Novembro/2024

| | | |
|--|-------------------|--------------|
| 1. A Ouvidoria é o único canal para registro e tratamento de denúncias no âmbito do Cefet/RJ. | VERDADEIRO 48% | FALSO 52% |
| 2. Qualquer pessoa pode registrar manifestação de ouvidoria e receber resposta, independente da idade. | VERDADEIRO 84% | FALSO 16% |
| 3. A Ouvidoria do Cefet/RJ oferece um serviço de orientação e acolhimento aos servidores, discentes, terceirizados, pais de aluno/alunas e à comunidade em geral. | VERDADEIRO 74% | FALSO 26% |
| 4. A diferença entre uma manifestação do tipo RECLAMAÇÃO e uma do tipo DENÚNCIA, é sobretudo o fato de que na denúncia não aparece o nome do denunciante. | VERDADEIRO 57% | FALSO 43% |
| 5. Para fazer uma RECLAMAÇÃO basta escrever exatamente: o nome do servidor que prestou o serviço, seu setor e dizer a data onde o fato ocorreu, relatando-o com precisão. | VERDADEIRO 76% | FALSO 24% |
| 6. A manifestação do tipo COMUNICAÇÃO impede que a ouvidoria peça complementação em caso de dúvida ou necessidade de mais informações. Este tipo de manifestação não permite ao usuário acompanhar o andamento da manifestação ou receber a resposta conclusiva ao final das apurações. Além de ter mais chance de ser arquivada por falta de materialidade. | VERDADEIRO 50% | FALSO 50% |
| 7. Os normativos da CGU garantem que todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo. | VERDADEIRO 91% | FALSO 9% |
| 8. Não há como tirar dúvidas simples sobre as manifestações de ouvidoria porque o acesso à ouvidoria é muito complicado e em algumas unidades inexistente. | VERDADEIRO 24% | FALSO 76% |
| 9. Agradecemos a colaboração e deixamos a seguir um espaço para que nos envie sua mensagem. | | |

RESPOSTAS:

1. Alguns cidadãos insistem em enviar denúncias para outros setores, porém, no âmbito do Cefet/RJ a ouvidoria é a responsável por analisar inicialmente as denúncias, verificando se há elementos mínimos de autoria e materialidade.
2. Os artigos 3º e 4º, do Código Civil, tratam da incapacidade civil absoluta e relativa de um indivíduo, estabelecendo as hipóteses de incapacidade civil absoluta (menores de 16 anos são absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil) e estabelecendo as hipóteses de incapacidade civil relativa. Desta forma, é necessário que cidadão/cidadã menor de 16 anos, sempre que tenha interesse em abrir uma manifestação ou fazer contato direto com a Ouvidoria, o faça por meio de um responsável legal.

3. A Ouvidoria dispõe horários para que o usuário possa falar diretamente com a Ouvidoria. Para marcar um horário basta encaminhar e-mail para ouvidoria@cefet-rj.br, indicando se o atendimento desejado será presencial (Rua General Canabarro, nº 552 (Campus III, segundo andar) ou através do Microsoft Teams, que agendaremos nosso encontro.
4. O objetivo da RECLAMAÇÃO é resolver um problema ocorrido em um serviço (possíveis falhas operacionais ou administrativas) oferecido pelo Cefet/RJ. As DENÚNCIAS são manifestação que tratam de ações ou atividades ilícitas praticadas por servidores públicos lotados no Cefet/RJ,
5. Como escrever sua Reclamação:
 - A. Autoria do fato - nome do servidor atendente ou do setor onde ocorreu a falha a ser relatada;
 - B. Narre os detalhes específicos dos fatos ocorridos, com datas, horas e local onde ocorreram;
 - C. Anexe documentos que comprovem a ocorrência do fato relatado (e-mails, troca de mensagens, documentos enviados/recebidos etc.);
 - D. Use a linguagem simples (não tente rebuscar seu texto). Faça seu relato como se estivesse contando a história pela primeira vez a uma pessoa. Ao usar palavras como “dele(a)”, “aquele(a)”, “aquilo”, “aquela coisa”, “o cara”, e etc., tenha certeza que ficou claro para quem vai ler ao que você está se referindo, para não deixar espaço para entendimentos incorretos.
6. Para evitar que a manifestação tipo COMUNICAÇÃO seja arquivada, especifique os fatos ocorridos que sejam capazes de serem verificados, para tornar a manifestação aptas para apuração.

Para se criar a materialidade:

- . Faça um relato detalhado e objetivo dos fatos, de preferência com data e locais onde ocorreu.
- . Informe o nome da pessoa denunciada (ou pelo menos algo que possa identificá-la), assim como o cargo que ocupa (caso saiba), o setor e a unidade onde trabalha.
- . Se houver testemunhas, diga quem são.
- . Anexe documentos que comprovem a denúncia.
- . Áudios, vídeo e fotos ajudam muito nosso trabalho.
- . Se houver vítima é importante informar o nome da vítima e os vínculo ou não vínculo dessa com a instituição.

7.. Quando a Ouvidoria precisa se comunicar com outras áreas do órgão, será retirada qualquer informação que possa levar à identificação do autor da denúncia. As regras são rigorosas para garantir a segurança daqueles que

demonstraram sua confiança no Estado.

8. Só há um setor de Ouvidoria no Cefet/RJ, e ele fica localizado na sede, Maracanã. Porém, falar com a Ouvidoria é bem fácil:

- . Telefone - (21) 2566-2991

. Tire suas dúvidas - <https://forms.office.com/r/jQhy7ipV8B>

. E-mail – ouvidoria@cefet-rj.br

. Chamados - <https://chamados.cefet-rj.br/>

Importante ressaltar que os canais de "dúvidas simples" não são canais para o envio de manifestações, essas devem ser feitas diretamente através do Fala.BR.