

OUVIDORIA FUNDAÇÃO CECIERJ

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES
2020

1 – Apresentação

Atuando como 2ª instância das manifestações recebidas pelo canal de relacionamento existente (Fale Conosco) . Esta Ouvidoria gerou atendimentos a partir de novembro de 2019, possibilitando assim, respostas rápidas e diretas às suas demandas , tanto para solicitações sobre formas de ingresso nos vestibulares para os cursos EaD do Consórcio Cederj, quanto para as demais modalidades de cursos ofertados pela Fundação Cecierj, a saber: Pré Vestibular Social, Cursos CEJA e Cursos de Extensão. Foram também recebidas reclamações sobre: a realização do vestibular 2020.2 e o atendimento prestado pelo Instituto Selecon; dificuldades nos acessos à Plataforma e Sistacad, , dificuldades de acesso e contato com as Coordenações dos cursos EaD, dificuldade para realização de trancamento e destrancamento de matrículas em todas as modalidades de cursos; dificuldades para solicitar inclusão e isenção de disciplinas nos cursos EaD.

Entendendo ainda que a procura à Ouvidoria, além de motivada pelo conhecimento da comunidade interna e externa quanto à criação deste novo serviço, encontra também explicação no fato de que os alunos e cidadãos tem a percepção que seus questionamentos serão aqui rapidamente resolvidos e respondidos.

Para uma maior compreensão, inserimos abaixo, alguns indicadores das manifestações recebidas nos meses de novembro e dezembro de 2019 e no primeiro semestre de 2020.

2 – Tipos de manifestação. A seguir, apresenta-se um quadro descritivo com as cinco as modalidades de manifestação que são recebidas pela Ouvidoria

Solicitação/informação	Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.	Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela Fundação.
Reclamação	Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido	Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração da Fundação ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
Sugestão	Proposição de uma idéia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços.	Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, regimentos e procedimentos do serviço prestado pela Fundação.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
Denúncia	Comunicação de irregularidades ocorridas na Fundação, ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções de agentes públicos ou colaboradores terceirizados. E ainda a prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo	As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção e as violações de direitos.

3 – Fluxo de Trabalho

Recebimento	As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento e tratamento de documentos utilizados pela Fundação Cecierj
Análise	Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local(departamento/diretoria) para o qual a manifestação deve ser encaminhada
Encaminhamento	Após análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável e o cidadão é informado sobre o encaminhamento e tratamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento de sua manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do departamento ou diretoria não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta ao Cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Após o encerramento o Cidadão recebe uma pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria e pela Fundação.

3.1 – Formas de Contato com a Ouvidoria

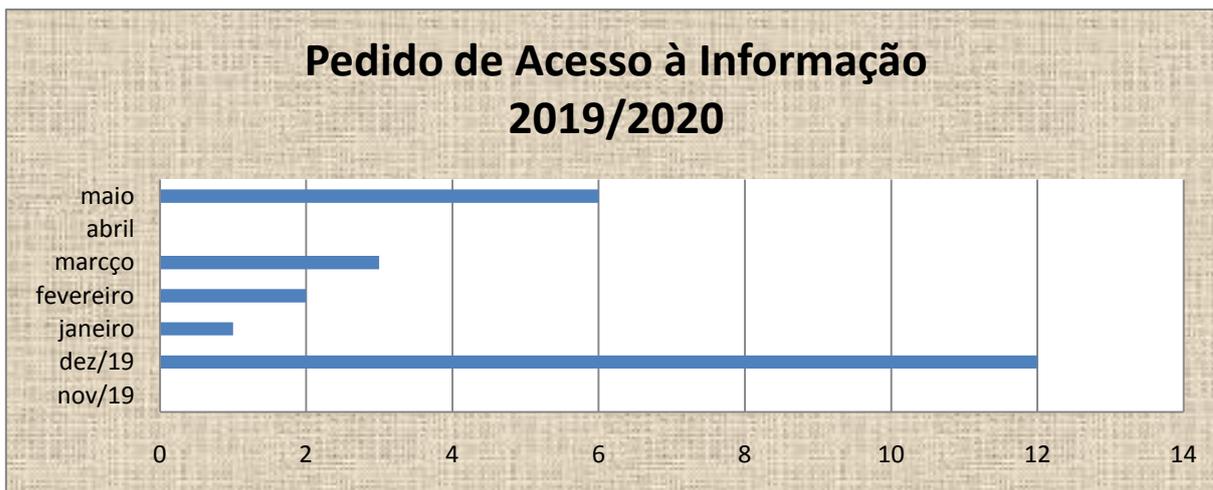
Para cumprir sua missão institucional, a Ouvidoria estimula cotidianamente o diálogo do cidadão com a Fundação Cecierj. Existem várias formas de interação e diversos canais de comunicação podem ser utilizados, de acordo com as os recursos disponíveis na Ouvidoria, apresentados a seguir:

- 3.1.1 - Atendimento presencial: o atendimento ao cidadão é realizado na Fundação em um espaço dedicado a essa finalidade. Além do cuidado com o ambiente, é importante ressaltar que o atendimento foi adaptado às necessidades do cidadão, observando:
- Linguagem inclusiva: a linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargão e termos técnicos;
- Linguagem corporal: a postura do atendente deve ser aberta e receptiva;
- Registro das informações: todas as manifestações – seja qual for o meio de comunicação utilizado – são orientadas e/ou cadastradas .

- 3.1.2 - Telefone: o cidadão se comunica por telefone com um atendente da Ouvidoria ou com a própria Ouvidora.
- 3.1.3 – e-mail: nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio eletrônico para o endereço: ouvidoria@cecierj.edu.br. O cidadão recebe posteriormente uma mensagem acusando a recebimento na Ouvidoria, com o qual poderá acompanhar sua manifestação;
- 3.1.4 – Sistema de Registro Eletrônico – FalaBR. A Fundação aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (FalaBR), monitorado pela Ouvidoria-Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Trata-se de uma ferramenta segura e eficiente de recebimento e tratamento de manifestações, que permite ao cidadão o seu registro e acompanhamento através do site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

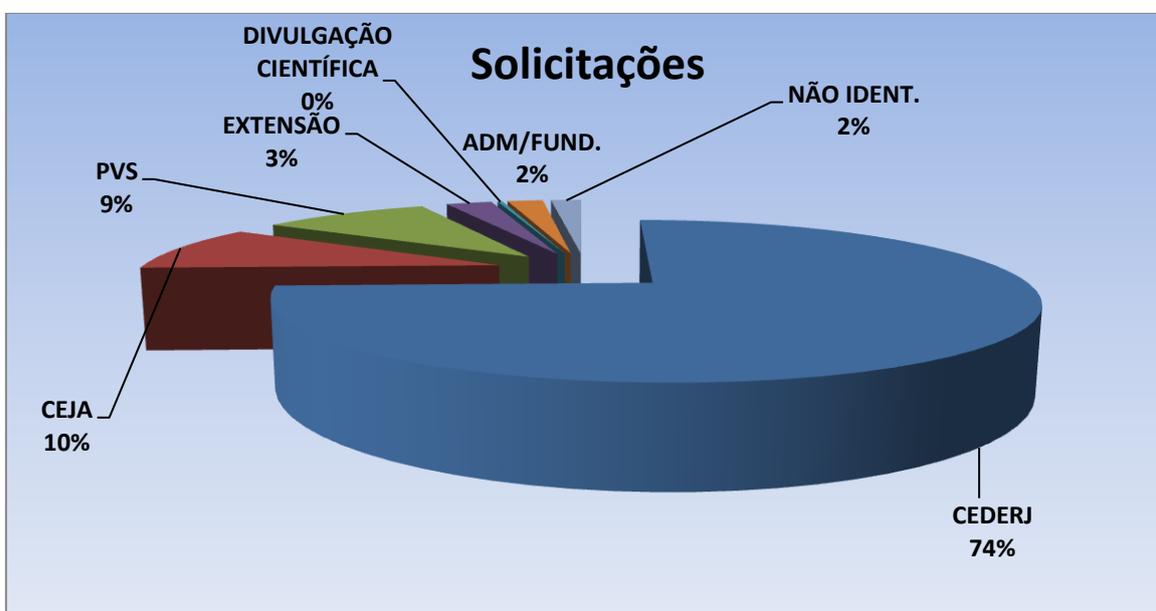
4 - **Demonstrativos das manifestações recebidas em novembro e dezembro de 2019 e no primeiro semestre de 2020.** Neste período, a Ouvidoria totalizou a recepção de 544 manifestações, sendo 481 recebidas por e-mail, além dos 63 registros realizados através no Sistema FalaBR. Tendo recebido também 24 pedidos de acesso à informação. Prioritariamente do público externo, uma vez que este foi o público demandante.



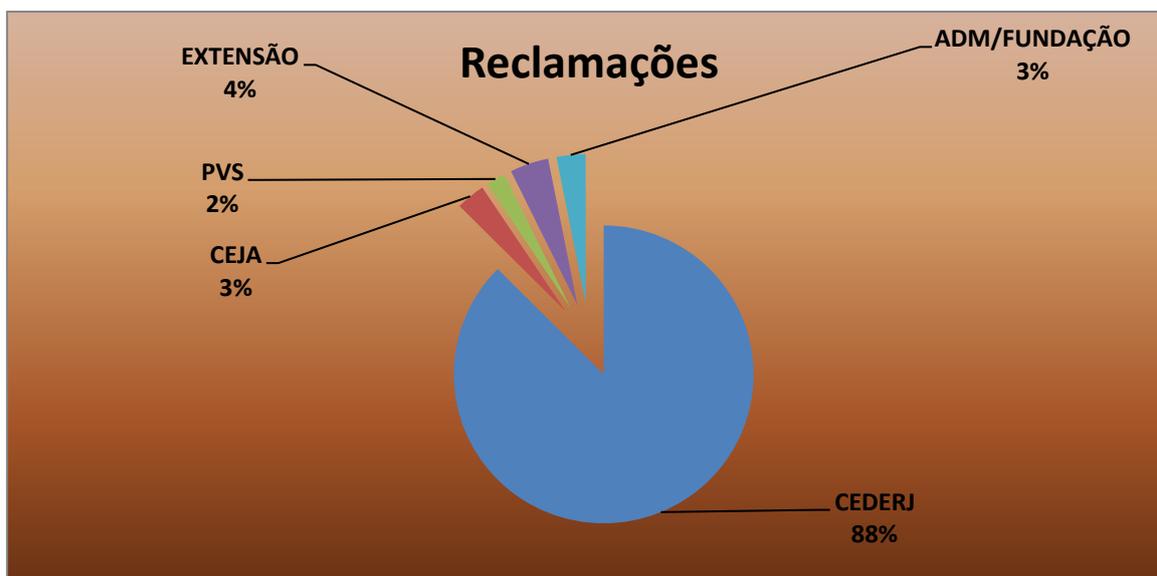


4.1. Tipologia das manifestações recebidas por modalidade de ensino.

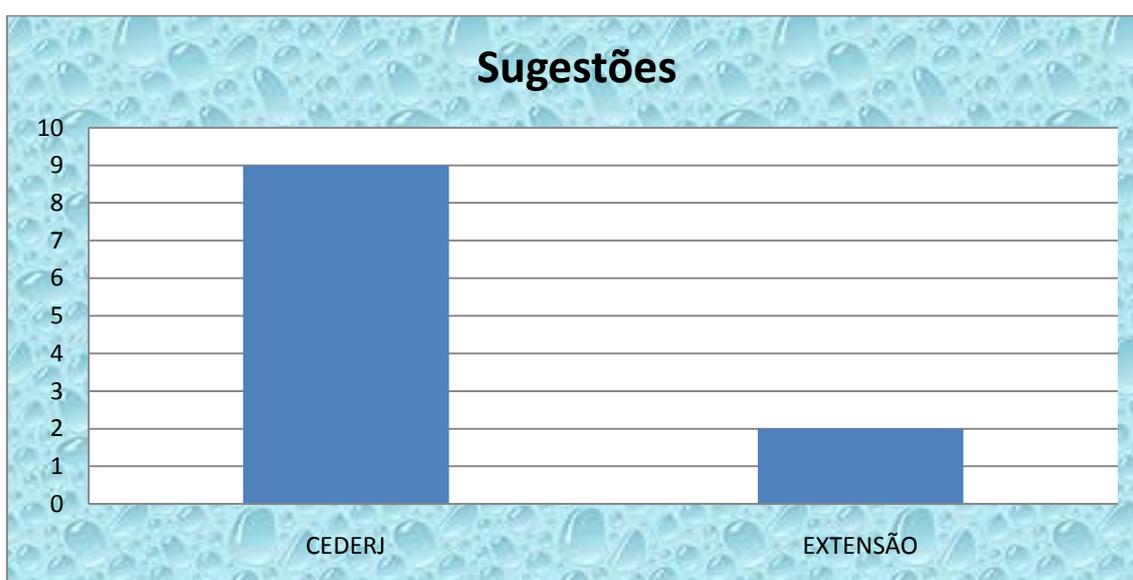
4.1.1 – **Solicitações** – Foram totalizadas 352 solicitações sobre: trancamento e destrancamento de matrículas em todas as modalidades de cursos; inclusão e isenção de disciplinas nos cursos EaD e solicitações de implantação de novos cursos, além de informações sobre formas de ingresso nos vestibulares para os cursos EaD do Consórcio Cederj, como para ingresso nas demais modalidades de cursos ofertados pela Fundação Cecierj, a saber: Pré Vestibular Social, Cursos CEJA e também os Cursos de Extensão.



4.1.2 – **Reclamações** – Foram registradas 96 reclamações sobre: dificuldade no acesso e falta de informação sobre o vestibular 2020.2 junto ao Instituto Selecon; dificuldade de acesso às informações na Plataforma e Sistacad, , dificuldades de contato e obtenção de respostas às solicitações enviadas às Coordenações das disciplinas dos cursos EaD.



4.1.3 – **Sugestões** – Nesta modalidade foram recebidas 11 sugestões para implantação de novos cursos de graduação, ampliação do material didático e estágios, e 2 sugestões para rever condições de vaga do curso de Educação Especial e Inclusiva.



4.1.4 – **Elogios** - Foram registrados 3 elogios, pelos 20 anos da Fundação e por aluno do PVS ter tirado nota alta na redação do Enem.

4.1.5 – **Denúncias** – Nesta modalidade foram registradas 9 denúncias, sendo 8 para situações do Consórcio Cederj tais como: má Conduta de diretores de Polo; não cumprimento de Horário nas Secretarias; falta de respeito dos tutores do CEDERJ com seus alunos; Procedimento para denúncia por constrangimento e autoritarismo nos Polos; Aluna grávida/puérpera impedida de ter nota de prova de reposição; Tutor com suspeita de COVID 19 e 1 (um) orientação indevida sobre inscrição PVS.

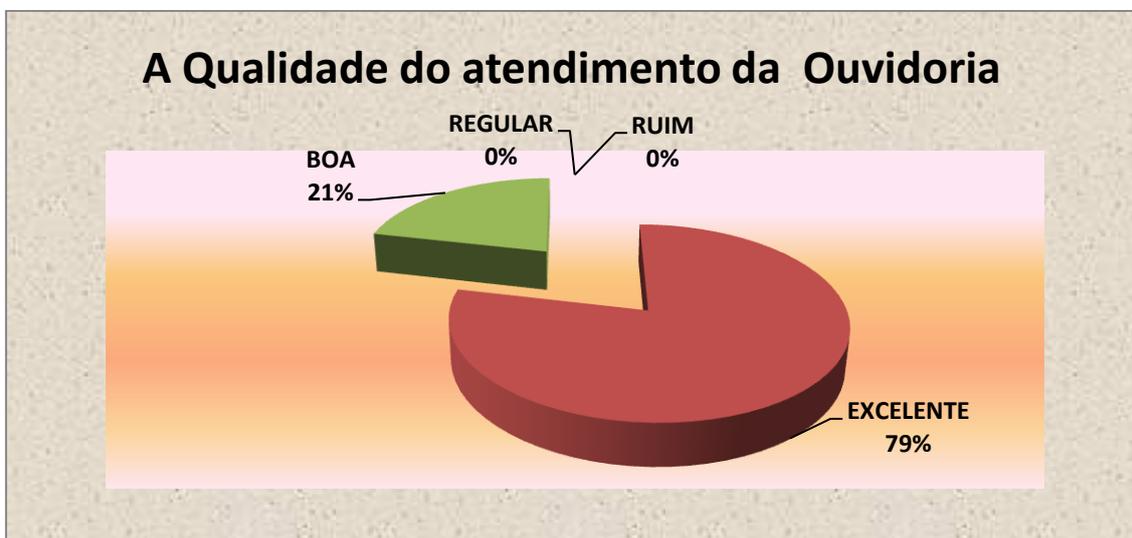
5 – **Resolutividade** das Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação.

5.1.1. – Todos os 24 pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo de 20 (vinte) dias, previstos no Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018.

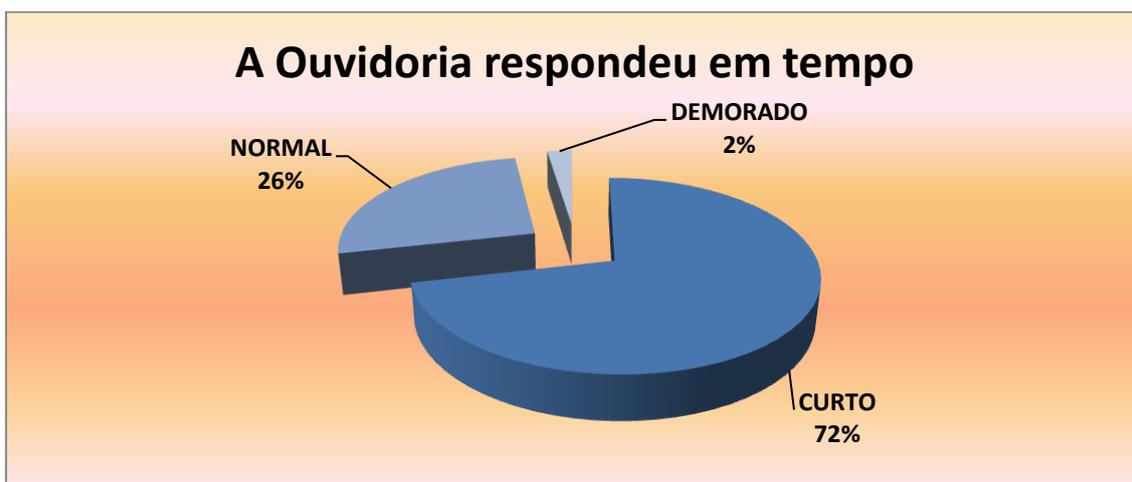
5.1.2 – As manifestações tiveram 90% de atendimento dentro do prazo de 30 (trinta) dias, previstos no Decreto Estadual nº 46.622 de 03 de abril de 2019.

6 – **Pesquisa de Satisfação** - A relevância dos dados obtidos neste levantamento não pode ser considerada representativa do comportamento de todos os usuários que já contataram a Ouvidoria, pelo fato de não ter sido a resposta representativa entre os manifestantes, mas sim, de resposta espontânea dos usuários, cujo convite, feito a todos, não foi retornado pela maioria. Ainda, as manifestações anônimas não foram, obviamente, computadas. Sendo assim, lembramos que, os resultados não são “estimativas” das respostas reais de todo o universo de manifestantes que contataram a Ouvidoria.

6.1 – **A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria**



6.2 – A Ouvidoria respondeu a sua comunicação em tempo:



6.3. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da Fundação Cecierj ?



6.4. A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi ?



7 – Considerações finais

De acordo com este relatório, os resultados das atividades demonstram, de maneira geral, que os cidadãos estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria da Fundação Cecierj. Isso é reflexo não somente da atuação da Ouvidoria, mas principalmente das áreas técnicas da Fundação, pois elas são os agentes ativos no processo de solução às questões apresentadas e na elaboração das respostas para os usuários do serviço. Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, no tempo de até 10 dias, mais de 90% das demandas registradas, com questionamentos envolvendo as principais áreas de atuação Fundação, Diretoria Acadêmica, Diretoria de Polos, Diretoria de Tutoria, Diretoria de Administração e Finanças e Vice Presidência EaD .

A manifestação do cidadão , de acordo com sua visão do serviço prestado pela Ouvidoria , é no sentido orientar ou de solucionar o problema vivenciado pelo mesmo. Nota-se a importância que este dá à instituição como locus de credibilidade para ter suas demandas resolvidas. Observou-se também um interesse em sua participação por meio das solicitações, reclamações, elogios e sugestões, acreditando na capacidade deste Canal em recebê-lo e informá-lo quanto ao correto serviço a ser prestado. Constatou-se, ainda, que alguns departamentos da Fundação , ao contarem com o serviço da Ouvidoria , se empenharam em desenvolver o trabalho em estreita parceria. Diante disso, esta Ouvidoria entendeu que pode contribuir criando uma agenda de avaliação, com ênfase na simplificação e na melhoria dos processos, sob a perspectiva de atuação e acompanhamento das diretorias e departamentos envolvidos. Destaca-se, por fim, que a Ouvidoria não possui poder de decisão. Seu poder será de recomendação, no sentido de reformulação das decisões, sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o interessado. Dessa forma, e visando contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela Fundação , apontamos à Direção algumas recomendações:

- ✓ Acesso as informações na Plataforma e no Sistacad- Observou-se que algumas demandas que envolvem o acesso à área do aluno, vêm apontando carência de informações e/ou dificuldade no acesso às informações existentes. Sabe-se que a Fundação vem trabalhando periodicamente na atualização e aprimoramento desses sistemas, mas se faz necessário disponibilizar as informações de forma mais célere.
- ✓ Agilidade das coordenações na resposta ao aluno - Tal como informar ao aluno que sua manifestação é tratada de forma criteriosa, podendo ser sigilosa, caso solicite. O atendimento à sua demanda é o objetivo e a atividade finalística da Ouvidoria. Na ocasião, outras informações são repassadas. No entanto, quando este toma conhecimento de que a Ouvidoria é responsável pelo recebimento da

manifestação, mas que se tratando de questão cuja competência de resolução é junto à coordenação do curso, e que por ocasião da resposta, ele será informado pela própria coordenação de todas as providências adotadas. Observou-se que há uma certa insatisfação por parte do discente quanto ao retorno recebido das coordenações, já que o tempo de resposta é ainda considerado longo em relação aos padrões usualmente utilizados e aceitos na realização desses trabalhos. Nesse sentido, recomendamos que, o atendimento, em todas as suas formas, seja realizado com prazos pré-estabelecidos pelos respectivos departamentos e coordenações nas IES.

- ✓ Atendimento pela Organizadora do vestibular 2020.2. Diante de tantas reclamações sobre o atendimento prestado pelo Instituto Selecon. E após procurar o Selecon, boa parte dos candidatos veio à Ouvidoria para explicitar suas queixas ou dúvidas em relação ao vestibular e atendimento recebido da organizadora do certame. Diante desse cenário a Ouvidoria entendeu que, poderia haver um interlocutor agindo diretamente junto à organizadora, no sentido de melhorar o atendimento prestado, e, portanto, estar atenta ao fato de que a reputação da Fundação também está em suas mãos. Isso é relacionamento, e a fundação sempre trabalhou para fortalecer esse ativo. Certamente, a taxa de queixas convertidas em soluções, por intermédio de um interlocutor, é um conceito que deve ser pensado nos próximos concursos.

Nancir Sathler

Ouvidora - Fundação Cecierj