

# CARTA DE SERVIÇOS



Centro de Ciências e Educação Superior  
à Distância do Estado do Rio de Janeiro

*Construindo uma Instituição  
de Excelência*

## Ficha Técnica

### *Presidente*

Maria Isabel de Castro de Souza

### *Vice-Presidente de Educação Superior a Distância*

Gláucio José Marafon

### *Vice-Presidente Científico*

Robson Coutinho Silva

### *Chefe de Gabinete*

Caroline Alves da Costa

### *Diretoria de Administração e Finanças*

Leandro Khalil de Oliveira

### *Diretoria Acadêmica*

Simone Coutinho Cardoso

### *Diretoria do Ceja*

Sidney Borges de Souza

### *Diretoria de Informática*

Marcelo Pereira da Conceição

### *Diretoria de Extensão*

Daniel Salvador

### *Diretoria de Material Didático*

Ulisses Cunha

### *Diretoria de Polos Regionais*

Cristiane Bittencourt

### *Diretoria de Pré-Vestibular*

Luiz Bento

### *Diretoria de Tutoria*

Vânia Laneuville Teixeira

### *Assessoria de Comunicação*

Renata de Sequeira Sigarro

### *Assessoria de Controle Interno (Auditoria)*

Paulo Roberto de Oliveira Ferraz

### *Assessoria de Infraestrutura*

Vânia Souza Lima

### *Assessoria Jurídica*

Isabella Pereira de Almeida Araujo

### *Assessoria de Planos e Orçamento*

Emerson Couto de Aguiar

### *Assessoria de Projetos Especiais*

Vinicius Boechat Tinoco

### *Núcleo de Acessibilidade e Inclusão – NAI*

Luciana Perdigão

### *Ouvidoria*

Nancir Sathler

## Sumário

- 4** Apresentação da carta de serviços
- 5** Identidade organizacional
- 6** Sobre a fundação
- 7** Informações específicas por área especializada
- 12** Formas de atendimento e canais de acesso

## Apresentação da carta de serviços

Criada em março de 2002 com a finalidade institucional de levar educação superior pública, gratuita e de qualidade para todo o Estado do Rio de Janeiro, por meio de cursos na modalidade EaD (Educação a Distância). Alinhada às diretrizes do governo do Estado do Rio de Janeiro, a Fundação CECIERJ atua em conformidade com o Decreto nº 46.622/2019, que “Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”.

A Carta de Serviços aproxima a Fundação CECIERJ da população, que pode conhecer mais sobre os seus serviços e a forma de ter acesso a eles. Mais que um rol de atividades e serviços prestados, expressa também os compromissos de atendimento assumidos para com os cidadãos em um esforço pela maior eficiência e eficácia, transparência e controle da sociedade.

Logo, a Carta de Serviços sugere uma organização voltada para o processo de transformação com foco no cidadão e sustentada nos princípios da participação e comprometimento, informação, transparência, aprendizagem, avaliação e melhoria. Portanto, objetiva envolver e informar a sociedade, servidores e colaboradores dos compromissos e padrões de atendimento dos serviços prestados.

**Maria Isabel de Castro de Souza**

*Presidente*

## Identidade organizacional

- Missão** Implementar as Políticas Públicas e atuar na defesa do usuário da Fundação Cecierj, objetivando a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados
- Visão** Ser reconhecida pela excelência no ensino à distância e como parceira estratégica do Estado para a melhoria da qualidade de vida da sociedade fluminense
- Valores** Ética, Eficácia, Qualidade, Resolutividade, Eficiência e Publicidade

Poder  
Executivo

Esfera de Governo  
Estadual

Administração  
Indireta

## Sobre a Fundação

A Administração do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro vem desenvolvendo ações que visam estimular as instituições públicas para uma administração com foco no cidadão e não apenas aos seus processos internos, o que tem resultado em dois grandes desafios: estimular a participação da população e elevar o padrão dos serviços públicos prestados à sociedade.

A participação popular é imprescindível para o aprimoramento das atividades públicas, resultando em controle e participação social mais efetivos, cidadãos mais conscientes em relação aos seus direitos, atendimento das suas expectativas e a qualificação contínua dos serviços.

A **Fundação Cecierj** – Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro, criada pela Lei Complementar nº 103 de 18 de março de 2002, integrada à Administração Indireta e vinculada à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, busca estimular a participação de seus usuários, promover a facilitação e ampliação do acesso aos seus serviços e a qualificação do atendimento prestado.

Dentre os serviços prestados pela Fundação CECIERJ aos cidadãos está: (I) a democratização do acesso ao Ensino Superior público, gratuito e de qualidade, utilizando a metodologia de educação à distância com a oferta de cursos de graduação através do Consórcio CEDERJ, em parceria com Instituições de ensino superior públicas (estaduais e federais) do Estado do Rio de Janeiro; (II) a oferta de Pré-Vestibular Social; (III) a formação continuada de professores do ensino fundamental, médio e superior através de cursos de extensão, graduação e pós-graduação, atividades curriculares e extracurriculares, presenciais ou à distância, assim como atuações na formação e capacitação prática e teórica de pessoal por meio de educação à distância, no interesse da administração pública estadual e municipal; (IV) atuação na educação de jovens e adultos – Rede CEJA em parceria com a SEEDUC e (V) a divulgação científica.

## Informações específicas por área especializada



Gláucio José Marafon

De acordo com o Decreto Nº 42.765 em seu Anexo Único, o qual aprova o Regimento Interno da Fundação CECIERJ, consta entre os objetivos da Instituição, a democratização do acesso ao Ensino Superior público, gratuito e de qualidade, utilizando a metodologia de educação à distância. Para alcançar tais objetivos, a Fundação CECIERJ promove ações conjuntas das instituições de ensino superior públicas no Estado do Rio de Janeiro, com vistas à melhoria da qualidade da educação, através da gestão de ações executivas de caráter acadêmico-administrativas que compõem o Consórcio CEDERJ - Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro.

O avanço da tecnologia nas áreas de comunicação e informação vem oferecendo novas possibilidades para os processos de ensino-aprendizagem à distância. Novas abordagens surgem pela utilização crescente de mídias e ferramentas de interação à distância no processo de produção de cursos. Esta constatação indica a necessidade de desenvolver ações permanentes de inserção de novas tecnologias no processo educativo.

Neste sentido, o Consórcio Cederj, ao implementar a metodologia de educação a distância, permite o acesso ao ensino daqueles que vêm sendo excluídos do processo educacional superior público por morarem longe das universidades ou por indisponibilidade de tempo nos horários

tradicionais de aula. Nossos cursos de graduação à distância são oferecidos utilizando metodologias de educação à distância, em que a organização da relação ensino/aprendizagem se dá por meio de materiais didáticos disponibilizados por variados meios interativos de comunicação, de interações no Ambiente Virtual de Aprendizagem, coordenadas por professores e da comunicação com docentes, orientadores, tutores ou monitores em polos de apoio presencial, permitindo o estudo em grupo ou individual, no lar, no local de trabalho ou em espaços especificamente reservados para tal fim, permitindo que o aluno estude no local e horário de sua preferência, seguindo um cronograma. Para isso, ele conta com material didático especialmente elaborado pelas Instituições de Ensino Superior (IES) integrantes do Consórcio, além do apoio de tutoria presencial, nos próprios polos, e a distância, por telefone (0800) ou pela internet. Não há aulas presenciais diárias, mas algumas disciplinas exigem um número mínimo de presença no polo para a execução das aulas práticas de laboratório, trabalho de campo, trabalhos em grupo, além dos estágios curriculares obrigatórios.

Fazendo parte do Consórcio CEDERJ estão as nove principais instituições Públicas do Estado do Rio de Janeiro (UFF, UFRJ, UFRRJ, UNIRIO, UERJ, UENF, CEFET-RJ, IFF e FAETEC), bem como o IFRJ e a UEZO que se encontram em processo de inclusão no Consórcio, já aprovado pelo Conselho Superior da Fundação CECIERJ. Atualmente o Consórcio CEDERJ conta com 17 (dezesete) cursos distribuídos em 33 (trinta e três) Polos Regionais, distribuídos por todas as microrregiões do Estado do Rio de Janeiro.

## Informações específicas por área especializada



Daniel Salvador

A Diretoria de Extensão visa à difusão de conhecimentos filosóficos, artísticos, literários, científicos e administrativos, estando responsável pela parceria com diversas instituições do Estado. O objetivo é oferecer cursos de capacitação, na perspectiva da formação continuada, buscando o aperfeiçoamento individual e coletivo de docentes e profissionais que cursam e cursaram

licenciatura e para aqueles que atuam a serviço do bem público. Neste sentido, a Diretoria disponibiliza: (I) cursos de qualificação em Tutoria, cujo objetivo é fornecer formação técnico-profissional para professores de escolas públicas em exercício e outros profissionais de educação que tenham interesse em trabalhar como tutores em cursos à distância; (II) cursos livres, destinados a proporcionar a estudantes e trabalhadores conhecimentos que lhes permitam atualizar-se para o trabalho; (III) disciplinas em cursos de atualização, voltados para atualização de docentes que atuam no ensino fundamental e médio e (IV) cursos na modalidade MOOC (*massive open online course*), o qual é um tipo de curso aberto, ofertado em plataformas de ensino estruturadas para a participação ativa de grande número de alunos, destinados a quem queira aprimorar seus conhecimentos sobre um tema específico ou aprender algo novo.

Como já mencionado, a Diretoria de Extensão é a área da Fundação CECIERJ responsável pela parceria com diversos órgãos do estado, notadamente a Secretaria de Estado de Educação (SEEDUC); para isso,

prepara cursos e encontros específicos para professores da Educação de Jovens e Adultos, Reforço Escolar e Formação Continuada da rede pública estadual.

O corpo docente da Extensão é formado por profissionais qualificados, com larga experiência na modalidade de ensino a distância. Nos cursos realizados em parceria com outros órgãos do Governo do Estado, a seleção dos conteudistas é de responsabilidade da instituição parceira. A Extensão também publica as revistas de **Educação Pública**, que tem foco na educação básica, aberta para o público em geral e que compreende um espaço de pesquisa e interação entre professores e educadores e **EaD em Foco**, voltada para a discussão e análise de metodologias, legislação e experiências em Educação a Distância, difundindo a produção acadêmica de pesquisadores da área de educação a distância (EaD) inseridos em instituições do Brasil e do exterior.

Outra ação da Diretoria de Extensão compreende o **Canal Cederj**, um projeto envolvendo diversos setores da Fundação, liderados pela Diretoria de Extensão, com o objetivo de disponibilizar recursos educacionais produzidos pela Fundação para toda a população. O Canal é uma plataforma de recursos educacionais com uma base de dados constantemente atualizada, a fim de oferecer sempre os mais recentes materiais educacionais colocados à disposição de nossos alunos. O material colocado à disposição no Canal Cederj foi elaborado por professores das universidades públicas instaladas no Rio de Janeiro e profissionais da própria Fundação Cecierj. Os artigos das revistas EaD em Foco e Educação Pública também estão disponibilizados no Canal.



## Informações específicas por área especializada



Sidney Borges de  
Souza

Os Centros de Educação de Jovens e Adultos (CEJAs) são escolas da Rede Estadual de Ensino do Estado do Rio de Janeiro, destinadas a jovens e adultos que estão fora da idade escolar e que desejam concluir o Ensino Fundamental e o Ensino Médio. Durante muito tempo, foram conhecidos com CES (Centros de Estudos Supletivos).

A Rede CEJA é uma parceria entre a Fundação CECIERJ e a SEEDUC/RJ, constituída por 36 unidades escolares e 21 unidades vinculadas distribuídas em todo o Estado do Rio de Janeiro e que estão sob a administração da Fundação CECIERJ, registrando no Censo Escolar de 2018, 60.100

(sessenta mil e cem) alunos, dos quais estavam ativos em 22/12/2018, 27.154 (vinte e sete mil, cento e cinquenta e quatro) alunos (8.585 de Ensino Fundamental e 18.569 de Ensino Médio).

### **Quem pode estudar no CEJA?**

O segundo segmento do Ensino Fundamental (6º ao 9º ano) é voltado àqueles que têm pelo menos 15 anos de idade. Já o Ensino Médio é destinado a quem possui no mínimo 18 anos. O aluno pode procurar, em qualquer período do ano, a unidade escolar de seu interesse para se matricular e concluir seus estudos.

Desde novembro de 2011, a Fundação CECIERJ atua na gestão pedagógica da Rede CEJA e compartilha com a SEEDUC/RJ a gestão administrativa.

## Informações específicas por área especializada



Robson Coutinho Silva

A Divulgação Científica da Fundação Ciecierj tem como principal missão promover a difusão da ciência e tecnologia para toda a população fluminense e, com seu caráter transformador, despertar na população a vocação para ciência. Além disso, pretende ajudar a desmistificar a ciência, contribuir para a melhora do ensino, com a formação continuada de professores do Ensino Fundamental e Médio e promover a inclusão social, ao levar o conhecimento àqueles mais afastados dos grandes centros. Dessa forma, visa gerar uma efetiva integração cultural, étnica, social e econômica no estado do Rio de Janeiro.

A Fundação Ciecierj se faz cada vez mais presente e atuante nos municípios do Estado por meio de diversos programas e projetos de divulgação científica.

Dentre as atividades que compõem a Divulgação Científica estão: (I) Museu Ciência e Vida, cujas atividades compreendem oficinas diversas; sessões de planetário; oficinas de férias voltadas especialmente ao público infantil, de acordo com a proposta do Museu de oferecer lazer e entretenimento gratuitos; organização de eventos com diversas parcerias; palestras e exibição de exposições; (II) Praça da Ciência Itinerante, cuja missão é promover a capacitação de professores por meio de oficinas com materiais de fácil acesso. Este projeto é desenvolvido em parceria com instituições como o Espaço Ciência e Vida, Espaço UFF de Ciências, Escola de Belas Artes/CAP/UFRJ e Museu de Astronomia e Ciências Afins, cujas atividades são desenvolvidas de forma itinerante, contando ainda com parcerias das secretarias municipais e instituições de ensino da Educação Básica; (III) Jovens Talentos cujo programa promove uma pré

iniciação científica, com a inserção de jovens do Ensino Médio nos laboratórios de pesquisa das instituições parceiras. O estudante é acompanhado durante o ano por um orientador ao longo do desenvolvimento de um projeto de pesquisa, a título de pré-iniciação científica. No final do ano, o aluno apresenta os resultados de sua pesquisa na Jornada Jovens Talentos, quando tem a oportunidade de conhecer o trabalho de outros colegas e interagir com eles. Esse é um programa bastante exitoso, que contribui significativamente para o amadurecimento dos estudantes e a criação de estratégias para a vida profissional, conforme aponta pesquisa feita com os egressos; (IV) Caravana da Ciência que é um centro de ciências itinerante que percorre os municípios do Estado do Rio de Janeiro, cuja estrutura física compreende uma carreta especialmente adaptada para se tornar uma sala de exposições, tendas infláveis para disposição dos equipamentos interativos, planetário inflável, jogos e experimentos científicos interativos, constituindo uma grande exposição. Os experimentos pertencentes à Caravana da Ciência são em sua maioria voltados para as áreas de ciências. A visitação, para além de um momento de entretenimento, se constitui também em um momento de apreensão de conhecimentos; (V) FECTI (Feira de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado do Rio de Janeiro) é a maior feira de ciências do Estado do Rio de Janeiro, envolvendo estudantes e professores do Ensino Fundamental II, Médio e Técnico, das redes pública e privada de ensino, que tem a oportunidade de apresentar o resultado dos projetos de pesquisa nas diversas áreas das Ciências e da Matemática, desenvolvidos em escolas localizadas no nosso estado. A FECTI conta também com uma rede de feiras afiliadas (FEMuCTI), que realizam feiras de ciência institucionais, municipais ou regionais; (VI) Cineclube o qual movimenta a exibição de filmes, com oficinas e rodas de conversa com professores, distribuídos em diferentes regiões do município.

## Informações específicas por área especializada



Luis Bento

Criado em 2003, o Pré-Vestibular Social (PVS) é uma iniciativa do Governo do Estado do Rio de Janeiro, através de sua Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação e da Fundação CECIERJ, e conta com o apoio da Secretaria de Estado de Educação. Compreende um curso preparatório para as provas de acesso às universi-

dades, atendendo por ano cerca de 9 (nove) mil alunos em todo o Rio de Janeiro, sendo totalmente gratuito, inclusive com oferta de material didático impresso para todos os alunos.

O público alvo do PVS são os alunos que concluíram ou estão cursando o terceiro ano do Ensino Médio. Para ingressar no curso, é preciso ficar atento às notícias sobre as datas de inscrição constantemente atualizadas no site e redes sociais da Fundação CECIERJ. São abertos dois processos seletivos por ano: **Extensivo**, com aulas de março a dezembro e inscrições abertas entre dezembro e janeiro e **Intensivo**, com aulas de julho a dezembro e inscrições abertas em maio.

Na maioria dos Polos, as aulas ocorrem aos sábados, em período integral, podendo ocorrer também durante a semana a depender da região. As disciplinas oferecidas presencialmente são Biologia, Física, Geografia, História, Matemática, Português/Literatura Brasileira, Química e Reda-

ção. As línguas estrangeiras Inglês e Espanhol são oferecidas na modalidade à distância, com atendimento telefônico que funciona de segunda a sexta, atendimento eletrônico pela página do PVS e por e-mail. Semanalmente os alunos ainda contam com o apoio presencial e a distância de um articulador acadêmico que os orienta quanto aos diversos aspectos da escolha de cursos e vestibulares. Os professores são escolhidos mediante processo seletivo que abrange prova de conteúdo e didática que é realizada anualmente.

Tendo como referência esse perfil de alunado, o Pré-Vestibular Social vem construindo, ao longo de sua existência, instrumentos com o objetivo de identificar o potencial, as habilidades e as demandas do aluno para melhor orientá-lo, de apoiá-lo na superação das dificuldades vivenciadas durante o curso, de difundir informações relativas ao vestibular e ao Enem, à inserção na universidade, aos cursos disponíveis, bolsas etc., e de estimular a autonomia do estudante.

Atualmente o PVS conta com 50 (cinquenta) Polos que funcionam em Escolas Estaduais e Municipais, Polos CEDERJ, Escolas Técnicas Estaduais e na Escola do Legislativo, em 36 municípios do Estado do Rio de Janeiro, respondendo à demanda legítima dos segmentos economicamente menos favorecidos da população. Ao longo dos seus 15 anos de existência, o PVS já atendeu um total de 218.755 (duzentos e dezoito mil, setecentos e cinquenta e cinco) alunos.

## Formas de atendimento e canais de acesso

### Fale conosco

**O que faz?** Responde às consultas de informações sobre Cursos de Extensão, Rede CEJA, Divulgação Científica e Pré Vestibular Social.

**Quem pode acessar:** Qualquer cidadão

**Prioridade de atendimento:** Não há.

**Formas e horário de atendimento:** telefone ou internet de 09h a 17h, nos dias úteis

**Telefone:**

- Região Metropolitana 21-2334-1583
- Região Sul Fluminense 24-2431-9982
- Região Norte Fluminense 22-3861-4844

**Prazo de resposta:** Imediato

**Acesso à internet:** endereço eletrônico - [faleconosco@cecierj.edu.br](mailto:faleconosco@cecierj.edu.br)

**Prazo de resposta:** Imediato

**Área responsável:** Ouvidoria

## Formas de atendimento e canais de acesso

### **Ouvidoria** | Recebimento de manifestação

**O que faz:** É o Canal para recebimento eletrônico, presencial e telefônico de reclamação, sugestão, solicitação, elogio e denúncia, nos termos da lei 13.460/2017

**Quem pode acessar:** Qualquer cidadão

**Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17):** Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

#### **Formas e horários de atendimento:**

Atendimento presencial: Prédio da Central do Brasil – Praça Cristiano Ottoni, s/n – 6º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ - de 9h às 17h, nos dias úteis

- Atendimento telefônico: 2334-1591 – 9h às 17h, nos dias úteis.
- Atendimento eletrônico: Sistema FalaBR disponível no site: [www.cecierj.edu.br/sobre/ouvidoria/](http://www.cecierj.edu.br/sobre/ouvidoria/) - disponível 24 horas
- E-mail: [ouvidoria@cecierj.edu.br](mailto:ouvidoria@cecierj.edu.br) Prazo de resposta: até 30 dias , dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 30 dias, mediante justificativa.

Área responsável: Presidência

### **Pedido de Acesso à Informação**

**O que é?** Recebimento eletrônico ou presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18

**Quem pode solicitar:** Qualquer cidadão.

**Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17):** Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

**Formas de atendimento:** Eletrônico ou presencial

**Requisitos de atendimento eletrônico:**

- 1 Acesso à internet.
- 2 Realização de cadastro no site [www.esicrj.rj.gov.br](http://www.esicrj.rj.gov.br) , que deverá conter nome completo, CPF e e-mail.
- 3 Horário de acesso: Internet - 24 horas.
- 4 Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.

### Pedido de Acesso à Informação

#### Etapas

- 1 Acessar o site informado, efetuar o cadastro e registrar, da forma mais detalhada possível, o pedido de acesso à informação. O pedido pode ser monitorado pelo site [www.esicrj.rj.gov.br](http://www.esicrj.rj.gov.br).
- 2 Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso.

Requisitos de atendimento presencial: Apresentação de documento, onde conste CPF e RG.

Endereço: Prédio da Central do Brasil – Praça Cristiano Ottoni, s/n – 6º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ  
de 9h às 17h, nos dias úteis

#### Etapas

- 1 O cidadão deve se dirigir ao endereço acima informado e preencher o formulário contendo o pedido de acesso à informação.
- 2 Ao entregar o formulário, deverá escolher o meio de recebimento da informação: presencialmente ou eletronicamente.
- 3 Será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser guardado pelo cidadão.
- 4 Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito a protocolar recurso.