**RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**I – APRESENTAÇÃO:**

Este relatório contempla os dados do terceiro Trimestre de 2020 da Ouvidoria da Fundação CECIERJ – SECTI. Em conformidade com o disposto no art. 3º, III, da Resolução CGE Nº 13, de 02 de Maio de 2019.

A Equipe da Ouvidoria neste trimestre foi composta por Jéssica Landim Silveira, Maria Del Carmem dos Santos Puente, Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira, e pela Ouvidora Letícia Andrea Gonçalves Marra de Abreu.

**II – RESULTADOS:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações/mês** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 604 | 563 | 452 | 1.619 |
| Por ligações telefônicas | 2.820 | 1.575 | 1.467 | 5.862 |
| Total: | 3.424 | 2.138 | 1.919 | 7.481 |

\*Canais eletrônicos = e-mail, FALA.BR

**II.1 – ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020** | | | | | |
| **DESCRIÇÃO** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **(APROX) %** |
| e-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 42 | 63 | 24 | 129 | 1% |
| e-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 545 | 487 | 421 | 1.453 | 16% |
| Fala.br | 17 | 13 | 7 | 37 | 1% |
| Ligação telefônica | 2.820 | 1.575 | 1.467 | 5.862 | 82% |
| Presencial / outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total:** | **3.424** | **2.138** | **1.919** | **7.481** | **100%** |

**II.2 – TIPOS DE DEMANDA:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPOS DE DEMANDAS APRESENTADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020** | | | | | |
| **DESCRIÇÃO** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (APROX)** |
| Comunicação | 2 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| Denúncia | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| Elogio | 2 | 2 | 4 | 8 | 1% |
| Reclamação | 99 | 104 | 6 | 209 | 13% |
| Solicitação | 478 | 436 | 430 | 1.344 | 85% |
| Sugestão | 2 | 7 | 3 | 12 | 1% |
| **Total:** | **583** | **550** | **445** | **1.578** | **100%** |

**II.3 – PRINCIPAS ASSUNTOS RELACIONADOS À Ouvidoria:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASSUNTOS DEMANDADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE 2020** | | | | |  |
| **ASSUNTO** | **JULHO** | **AGOSTO** | **SETEMBRO** | **TOTAL** | **% (APROX)** |
| ADM Fundação | 2 | 0 | 0 | 2 | 0% |
| CEDERJ Reclamação | 67 | 89 | 6 | 162 | 10% |
| CEDERJ Solicitação | 385 | 353 | 271 | 1009 | 65% |
| CEDERJ Sugestão | 2 | 6 | 3 | 11 | 1% |
| CEDERJ Elogio | 1 | 2 | 3 | 6 | 0% |
| CEDERJ Denúncia | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| CEJA Elogio | 1 | 0 | 1 | 2 | 0% |
| CEJA Reclamação | 25 | 10 | 0 | 35 | 2% |
| CEJA Solicitação | 67 | 58 | 101 | 226 | 15% |
| PVS Solicitação | 7 | 9 | 20 | 36 | 2% |
| TI | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| TUTORIA Solicitação | 6 | 13 | 10 | 29 | 2% |
| TUTORIA Reclamação | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| DAC Solicitação | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| Divulgação Científica | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| DGAF Solicitação | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| DGAF Reclamação | 0 | 2 | 0 | 2 | 0% |
| DRH Solicitação | 1 | 3 | 0 | 4 | 0% |
| Extensão Reclamação | 6 | 3 | 0 | 9 | 1% |
| Extensão Solicitação | 12 | 0 | 25 | 37 | 2% |
| Extensão Sugestão | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| **Total:** | **583** | **550** | **445** | **1578** | **100%** |

**II.3.1 – Assuntos DEMANDADOS NO FALA.BR:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FALA BR ASSUNTOS DEMANDADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE 2020** | | | | |  |
| **ASSUNTO** | **JULHO** | **AGOSTO** | **SETEMBRO** | **TOTAL** | **% (APROX)** |
| ADM Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEDERJ Reclamação | 1 | 0 | 0 | 1 | 6% |
| CEDERJ Solicitação | 6 | 5 | 3 | 14 | 35% |
| CEDERJ Sugestão | 3 | 0 | 1 | 4 | 18% |
| CEDERJ Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEDERJ Denúncia | 1 | 0 | 0 | 1 | 6% |
| CEJA Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEJA Reclamação | 2 | 2 | 2 | 6 | 12% |
| CEJA Solicitação | 1 | 2 | 1 | 4 | 6% |
| CEJA Comunicação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| CEJA denúncia | 0 | 2 | 0 | 2 | 0% |
| PVS Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TUTORIA Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TUTORIA Reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DAC Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Divulgação Científica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DGAF Solicitação | 1 | 1 | 0 | 2 | 6% |
| DGAF Reclamação | 2 | 0 | 0 | 2 | 11% |
| DRH Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Extensão Reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Extensão Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Extensão Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| **Total:** | **17** | **13** | **7** | **37** | **100%** |

**II.3 – principais assuntos do terceiro trimestre:**

* **sOLICITAÇÕES cederj**

maior incidência:

1 – Matrícula

2 – Assuntos relacionados ao vestibular 2020.2

3 – Reaberturas de matrícula

4 - Solicitações relacionadas a APX (Avaliação presencial/na plataforma on-line)

**IV - DEMANDAS DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação - Terceiro trimestre de 2020** | | | | | |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| **ESTUDANTE** | 9 | 96% | 0 | 9 | 0 |
| **SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL** | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 |
| **PROFESSOR** | 2 | 2% | 0 | 2 | 0 |
| **NÃO INFORMADO** | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 |
| **TOTAL:** | 13 | 100% | 0 | 13 | 0 |

**V – PESQUISA DE OPINIÃO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **QUALIDADE DO ATENDIMENTO FALE CONOSCO** | | |  | | --- | |  | |
| BOA | 6 |  |
| EXCELENTE | 23 |  |
| REGULAR | 1 |  |
| RUIM | 1 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **TEMPO DE RESPOSTA** | |
| CURTO | 16 |
| DEMORADO | 2 |
| NORMAL | 14 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **UTILIZARIA NOVAMENTE O SERVIÇO** | |
| SIM | 31 |
| NÃO | 1 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **QUALIDADE DO ATENDIMENTO CECIERJ** | |
| BOA | 9 |
| EXCELENTE | 20 |
| REGULAR | 2 |
| RUIM | 1 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |

**VI - 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, elas são os agentes ativos no processo de solução às questões apresentadas e na elaboração das respostas apresentadas aos usuários do serviço.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, no prazo de até 10 dias, mais de 90 % das demandas registradas, com questionamentos envolvendo as principais áreas de atuação desta Fundação, Diretoria Acadêmica, Diretoria de pólos, Diretoria de Tutoria, Diretoria de Administração e Finanças, e as Vice Presidências EAD e Científica.