**RELATÓRIO DO QUARTO TRIMESTRE DE 2020**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**I – APRESENTAÇÃO:**

Este relatório contempla os dados do Quarto 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.

Atualmente as manifestações são recebidas através dos canais: site da CECIERJ, e-mail ouvidoria, e-mail Fale conosco, ligações telefônicas, sistema fala.BR e sistema e-SIC. O atendimento presencial está suspenso devido à pandemia.

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** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 355 | 454 | 966 | 1.775 |
| Por ligações telefônicas | 938 | 1700 | 1629 | 4.267 |
| Total: | 1.293 | 2.154 | 2.595 | 6.042 |

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

**II.1 – ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2020** | | | | | |
| **DESCRIÇÃO** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** | **(APROX) %** |
| e-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 41 | 41 | 170 | 252 | 4% |
| e-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 311 | 409 | 788 | 1508 | 25% |
| Fala.br | 3 | 4 | 8 | 15 | 0% |
| Ligação telefônica | 938 | 1700 | 1629 | 4267 | 71% |
| Presencial / outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total:** | **1293** | **2154** | **2595** | **6042** | **100%** |

**II.2 – TIPOS DE DEMANDA:**

* Comunicação
* Denúncia
* Elogio
* Reclamação
* Solicitação
* Sugestão

**II.3 – PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| **ASSUNTO** | **OUTUBRO** | **NOVEMBRO** | **DEZEMBRO** | **TOTAL** | **% (APROX)** |
| ADM Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| ASS. JURÍDICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| CEDERJ Reclamação | 16 | 8 | 40 | 64 | 26% |
| CEDERJ Solicitação | 19 | 19 | 118 | 156 | 63% |
| CEDERJ Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEDERJ Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEDERJ Denúncia | 1 | 1 | 3 | 5 | 2% |
| CEJA Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEJA Reclamação | 0 | 2 | 0 | 2 | 1% |
| CEJA Solicitação | 0 | 3 | 3 | 6 | 2% |
| PVS Solicitação | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| TI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TUTORIA Solicitação | 2 | 4 | 1 | 7 | 3% |
| TUTORIA Reclamação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| DAC Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Divulgação Científica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DGAF Solicitação | 1 | 1 | 1 | 3 | 1% |
| DGAF Reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DRH Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Extensão Reclamação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| Extensão Solicitação | 1 | 1 | 1 | 3 | 1% |
| Extensão Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Gabinete – Presidência CECIERJ | 0 | 0 | 2 | 2 | 1% |
| **Total:** | **41** | **41** | **170** | **252** | **100%** |

**II.3.1 – ASSUNTOS ENCAMINHADOS ATRAVÉS DO FALE CONOSCO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| **ASSUNTO** | **OUT** | **NOV** | **DEZ** | **TOTAL** | **% (APROX)** |
| ADM Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEDERJ Reclamação | 6 | 5 | 41 | 52 | 10% |
| CEDERJ Solicitação | 208 | 311 | 669 | 188 | 38% |
| CEDERJ Sugestão | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| CEDERJ Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEDERJ Denúncia | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| CEJA Elogio | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| CEJA Reclamação | 0 | 2 | 0 | 2 | 0% |
| CEJA Solicitação | 46 | 61 | 47 | 154 | 31% |
| CEJA Comunicação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| CEJA denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| PVS Solicitação | 14 | 14 | 15 | 43 | 9% |
| TI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TUTORIA Solicitação | 16 | 4 | 1 | 21 | 4% |
| TUTORIA Reclamação | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| DAC Solicitação | 0 | 0 | 3 | 3 | 1% |
| Divulgação Científica | 1 | 0 | 1 | 2 | 0% |
| DGAF Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DGAF Reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DRH Solicitação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| Extensão Reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Extensão Solicitação | 18 | 10 | 8 | 36 | 7% |
| Extensão Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| FAETEC | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| **Total:** | **311** | **409** | **788** | **1508** | **100%** |

**II.3.2 – ASSUNTOS ENCAMINHADOS através de ligações telefônicas:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| **ASSUNTO** | **OUT** | **NOVEMBRO** | **DEZEMBRO** | **TOTAL** |
| ALUNO CEDERJ - DESTRANCAMENTO | 183 | 0 | 0 | 183 |
| AUNO CEDERJ - DOCUMENTAÇÃO | 0 | 0 | 181 | 181 |
| ALUNO CEDERJ – MATERIAL | 0 | 0 | 43 | 43 |
| ALUNO CEDERJ – TROCA DE POLO | 143 | 131 | 0 | 274 |
| ALUNO CEDERJ – TROCA DE CURSO | 0 | 231 | 0 | 231 |
| ALUNO CEDERJ - PROVAS | 107 | 0 | 0 | 107 |
| ALUNO CEDERJ – LANÇAMENTO DE NOTAS | 0 | 131 | 0 | 131 |
| CEJA – ACESSO À PLATAFORMA | 31 | 65 | 30 | 126 |
| CEJA – PROVAS | 28 | 0 | 0 | 28 |
| CEJA – MATRÍCULA | 64 | 158 | 0 | 222 |
| PVS – INSCRIÇÕES | 44 | 275 | 26 | 345 |
| PVS – ACESSO À PLATAFORMA | 18 | 0 | 0 | 18 |
| VESTIBULAR – INSCRIÇÕES | 0 | 98 | 816 | 914 |
| VESTIBULAR – DATA DE PROVA | 50 | 174 | 38 | 262 |
| VESTIBULAR – E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO | 0 | 251 | 51 | 302 |
| VESTIBULAR – CARTÃO DE PROVA | 65 | 0 | 0 | 65 |
| VESTIBULAR – COTA PARA PROFESSORES | 0 | 0 | 11 | 11 |
| VESTIBULAR – PRÓXIMO | 23 | 0 | 0 | 23 |
| VESTIBULAR – RESULTADO DE PROVAS | 0 | 79 | 6 | 85 |
| VESTIBULAR – APROVEITAMENTO DE INSC. | 31 | 0 | 0 | 31 |
| VESTIBULAR - CURSOS | 151 | 0 | 0 | 151 |
| VESTIBULAR – IMPRESSÃO DE BOLETOS | 0 | 107 | 47 | 154 |
| VESTIBULAR – LOCAL DE PROVA | 0 | 0 | 380 | 380 |
| **Total:** | **938** | **1700** | **1629** | **4267** |

**III – principais assuntos do QUARTO trimestre:**

**maior incidência:**

* 1 – Vestibular 2020.2
* 2 – Problemas no envio de documentação para a pré-matrícula.
* 3 – Candidatos perderam o prazo para realização da pré-matrícula.
* 4 - Locais de prova do vestibular 2021.1

**IV - DEMANDAS DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO, e-SIC:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação - Quarto trimestre de 2020** | | | | | |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| **ESTUDANTE** | 4 | 45% | 0 | 4 | 0 |
| **SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL** | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 |
| **PROFESSOR** | 1 | 11% | 0 | 1 | 0 |
| **ADVOGADO** | 3 | 33% | 1 | 3 | 0 |
| **NÃO INFORMADO** | 1 | 11% | 0 | 1 | 0 |
| **TOTAL:** | 9 | 100% | 1 | 9 | 0 |

**V- PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | |  | | --- | |  | | |
| **QUALIDADE DO ATENDIMENTO FALE CONOSCO** | | | |  | |
| BOA | | 0 | |  | |
| EXCELENTE | | 12 | |  | |
| REGULAR | | 0 | |  | |
| RUIM | | 0 | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
| **TEMPO DE RESPOSTA** | | | |
| CURTO | | 2 | |
| REGULAR | | 1 | |
| NORMAL | | 9 | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
| **UTILIZARIA NOVAMENTE O SERVIÇO** | | | |
| SIM | | 12 | |
| NÃO | | 0 | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
| **QUALIDADE DO ATENDIMENTO CECIERJ** | | | |
| BOA | | 0 | |
| EXCELENTE | | 12 | |
| REGULAR | | 0 | |
| RUIM | | 0 | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |

**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.