**RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**I APRESENTAÇÃO**

Este relatório contempla os dados do primeiro trimestre de 2021 da Ouvidoria da Fundação Cecierj – Secti. Está em conformidade com o disposto no Art. 3º, inciso III, da Resolução CGE n.o 13, de 2 de maio de 2019.

Atualmente, as manifestações são recebidas pelos seguintes canais: site da CECIERJ, e-mail da Ouvidoria, e-mail do Fale conosco, ligações telefônicas, Sistema fala.BR e Sistema e-SIC.

O atendimento presencial está suspenso devido à pandemia de Covid-19.

A equipe da Ouvidoria, nesse trimestre, foi composta por: Jéssica Landim Silveira, Maria Del Carmem dos Santos Puente e Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira.

**II RESULTADOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações/mês** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 679 | 1.078 | 818 | 2.575 |
| Por ligações telefônicas | 1.304 | 1.068 | 630 | 3.002 |
|  **Total** | **1.983** | **2.146** | **1.448** | **5.577** |

\*Canais eletrônicos = e-mail, Sistema fala.br

**II.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES**

|  |
| --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021** |
| **Descrição** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** | **% (aprox.)** |
| e-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 47 | 131 | 102 | 280 | 5% |
| e-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 620 | 894 | 662 | 2.176 | 39% |
| Site da Fundação | 06 | 51 | 38 | 95 | 2% |
| Sistema fala.br | 06 | 02 | 16 | 24 | 0% |
| Ligação telefônica | 1.304 | 1.068 | 630 | 3.002 | 54% |
| Atendimento presencial/ outros | - | - | - | - | - |
| **Total** | **1.983** | **2.146** | **1.448** | **5.577** | **100%** |

**II.2 TIPOS DE DEMANDA**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | - | - | - | - | - |
| Assessoria Jurídica | - | - | - | - | - |
| Cederj reclamação | 02 | 21 | 17 | 40 | 14% |
| Cederj solicitação | 30 | 97 | 74 | 201 | 72% |
| Cederj sugestão | 01 | - | - | 01 | - |
| Cederj elogio | - | 01 | - | 01 | - |
| Cederj denúncia | - | - | - | - | - |
| Ceja elogio | - | - | - | - | - |
| Ceja reclamação | 01 | 02 | 03 | 06 | 2% |
| Ceja solicitação | 07 | 05 | 05 | 17 | 6% |
| PVS solicitação | 01 | - | - | 01 | - |
| TI | - | - | - | - | - |
| Tutoria solicitação | 01 | 01 | 01 | 03 | 1% |
| Tutoria reclamação | - | - | - | - | - |
| DAC solicitação | 01 | 02 | 01 | 04 | 2% |
| Divulgação Científica |  | - | - | - | - |
| DGAF solicitação | 01 | - | 01 | 02 | - |
| DGAF reclamação | - | - | - | - | - |
| DRH solicitação | - | - | - | - | 1% |
| Extensão reclamação | - | - | - | - | - |
| Extensão solicitação | 01 | 01 | - | 02 | 1% |
| Extensão sugestão | - | - | - | - | - |
| Gabinete – Presidência Cecierj | 01 | 01 | - | 02 | 1% |
|  **Total** | **47** | **131** | **102** | **280** | **100%** |

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

**II.4 GRÁFICO**

**II.3.1 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO FALE CONOSCO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | - | - | - | - | - |
| Cederj reclamação | 17 | 09 | - | 26 | 1% |
| Cederj solicitação | 421 | 714 | 472 | 1.607 | 74% |
| Cederj sugestão | 01 | - | - | 01 | - |
| Cederj elogio | - | - | - | - | - |
| Cederj denúncia | - | - | - | - | - |
| Ceja elogio | - | - | - | - | - |
| Ceja reclamação | 08 | - | 01 | 09 | - |
| Ceja solicitação | 93 | 109 | 122 | 324 | 15% |
| Ceja comunicação | - | - | - | - | - |
| Ceja denúncia | - | - | 01 | 01 | - |
| PVS solicitação | 33 | 31 | 27 | 91 | 4% |
| TI | - | - | - | - | - |
| Tutoria solicitação | 06 | 05 | 04 | 15 | 1% |
| Tutoria reclamação | - | - | - | - | - |
| DAC solicitação | 22 | 02 | - | 24 | 1% |
| Divulgação Científica | - | - | - | - | - |
| DGAF solicitação | - | 01 | - | 01 | - |
| DGAF reclamação | - | - | - | - | - |
| DRH solicitação | - | 01 | 11 | 12 | 1% |
| Extensão reclamação | - | - | - | - | - |
| Extensão solicitação | 19 | 21 | 23 | 63 | 3% |
| Extensão sugestão | - | - | - | - | - |
| Faetec | - | - | 01 | 01 | - |
| Gabinete Presidência | - | 01 | - | 01 | - |
| **Total** | **620** | **894** | **662** | **2.176** | **100%** |

**II.3.2 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO de ligações telefônicas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** |  **Fevereiro** | **Março** | **Total** |
| Aluno Cederj – acesso à plataforma |  | 115 | 48 | 163 |
| Aluno Cederj – reabertura de matrícula | 44 |  |  | 44 |
| Aluno Cederj – cancelamento de matrícula | 39 | 25 | 7 | 71 |
| Aluno Cederj – conclusão fora do país | 41 |  |  | 41 |
| Aluno Cederj – notas  | 31 |  |  | 31 |
| Aluno Cederj – dúvidas  | 141 | 51 |  | 192 |
| Candidatos vestibular – notas Enem  | 34 |  |  | 34 |
| Candidatos vestibular – inscrições  | 107 |  |  | 107 |
| Candidatos vestibular – informações  | 47 |  |  | 47 |
| Ceja – dificuldades no acesso à plataforma | 30 | 30 |  | 60 |
| Ceja – reabertura de matrícula  |  | 51 |  | 51 |
| Ceja – CPF inválido  | 17 |  |  | 17 |
| Ceja – dúvidas/ informações  | 99 |  | 160 | 259 |
| Ceja – processo seletivo  | 19 |  |  | 19 |
| DAC – editais e bolsas |  | 37 |  | 37 |
| Extensão – inscrição para alunos |  | 09 | 25 | 34 |
| PVS – inscrições para mediadores | 12 |  |  | 12 |
| PVS – inscrições para alunos | 68 | 50  | 57 | 175 |
| PVS – dúvidas/ informações  | 169 |  |  | 169 |
| Vestibular – perda de prazo | 63 |  |  | 63 |
| Vestibular – reclamação  |  | 48 | 116 | 164 |
| Vestibular – comprovante de matrícula | 49 |  |  | 49 |
| Vestibular – declaração de matrícula | 31 |  |  | 31 |
| Vestibular – matrícula  | 26 | 594 |  | 620 |
| Vestibular – informações  | 203 | 35 | 217 | 455 |
| Vestibular – resultado  | 20 |  |  | 20 |
| Vestibular – vagas remanescentes  | 09 |  |  | 9 |
| Vestibular – desistência  | 05 | 23 |  | 28 |
| **Total** | **1.304** | **1.068** | **630** | **3.002** |

**III principais assuntos do PRIMEIRO trimestre DE 2021**

**maior incidência:**

1- vestibular;

2- matrícula invalidada;

3- envio de documentação;

4- dificuldades no acesso à plataforma.

**IV DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, E-SIC**

|  |
| --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação – primeirO trimestre de 2021** |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| Estudante | 1 | - | - | - | - |
| Servidor público federal | - | - | - | - | - |
| Professor | 1 | - | 1 | - | 1 |
| Advogado | - | - | - | - | - |
| Não informado | - | - | - | - | - |
| **Total** | 2 | - | 1 | - | 1 |

**V DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** |  **Fevereiro** | **Março** | **Total** |
| Cederj – solicitação  | 1 | - | 2 | 3 |
| Cederj – reclamação  | 1 | - | 2 | 3 |
| Cederj – denúncia  | - | - | 4 | 4 |
| Cederj – reclamação  | - | - | 1 | 1 |
| DGAF – solicitação  | 1 | - | - | 1 |
| ENCCEJA – solicitação  | - | - | 1 | 1 |
| Faetec – solicitação  | 1 | 1 | - | 2 |
| Seeduc – solicitação  | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Vestibular – denúncia  | - | - | 1 | 1 |
| Vestibular – reclamação  | - | - | 4 | 4 |
| **Total** | **6** | **2** | **16** | **24** |

**VI PESQUISA DE SATISFAÇÃO | OUVIDORIA E SITE**

* **JANEIRO**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 5 |
| Boa | 0 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 1 |
| Total | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 5 |
| Curto | 0 |
| Demorado | 1 |
|  |  |
| Total | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 6 |
| Não | 0 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade pelo serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 4 |
| Boa  | 1 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 1 |
| Total | 6 |

* **FEVEREIRO**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 19 |
| Boa | 4 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 1 |
| Total | 24 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 17 |
| Curto | 5 |
| Demorado | 2 |
|  |  |
| Total | 24 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 23 |
| Não | 1 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 24 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade pelo serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 17 |
| Boa  | 5 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 1 |
| Total | 24 |

* **MARÇO**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 12 |
| Boa | 4 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 1 |
| Total | 17 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 9 |
| Curto | 7 |
| Demorado | 1 |
|  |  |
| Total | 17 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 15 |
| Não | 2 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 17 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade pelo serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 10 |
| Boa  | 5 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 1 |
| Total | 17 |

**VII CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com este relatório, os resultados das atividades demonstram, de maneira geral, que os cidadãos estão majoritariamente satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria da Fundação Cecierj. Isso é reflexo não somente da atuação desse serviço, mas, principalmente, das áreas técnicas da Fundação, que são os agentes ativos no processo de solução das questões apresentadas e na elaboração das respostas apresentadas aos seus usuários.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, em um prazo de até 10 dias, mais de 90% das demandas registradas, com questionamentos envolvendo as principais áreas de atuação da Fundação Cecierj, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria de Polos, Diretoria de Tutoria, Diretoria de Administração e Finanças, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.