

## 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
<b>Total:</b>	<b>3.424</b>	<b>2.138</b>	<b>1.919</b>	<b>7.481</b>

\*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
<b>Total:</b>	<b>3.424</b>	<b>2.138</b>	<b>1.919</b>	<b>7.481</b>	<b>100%</b>

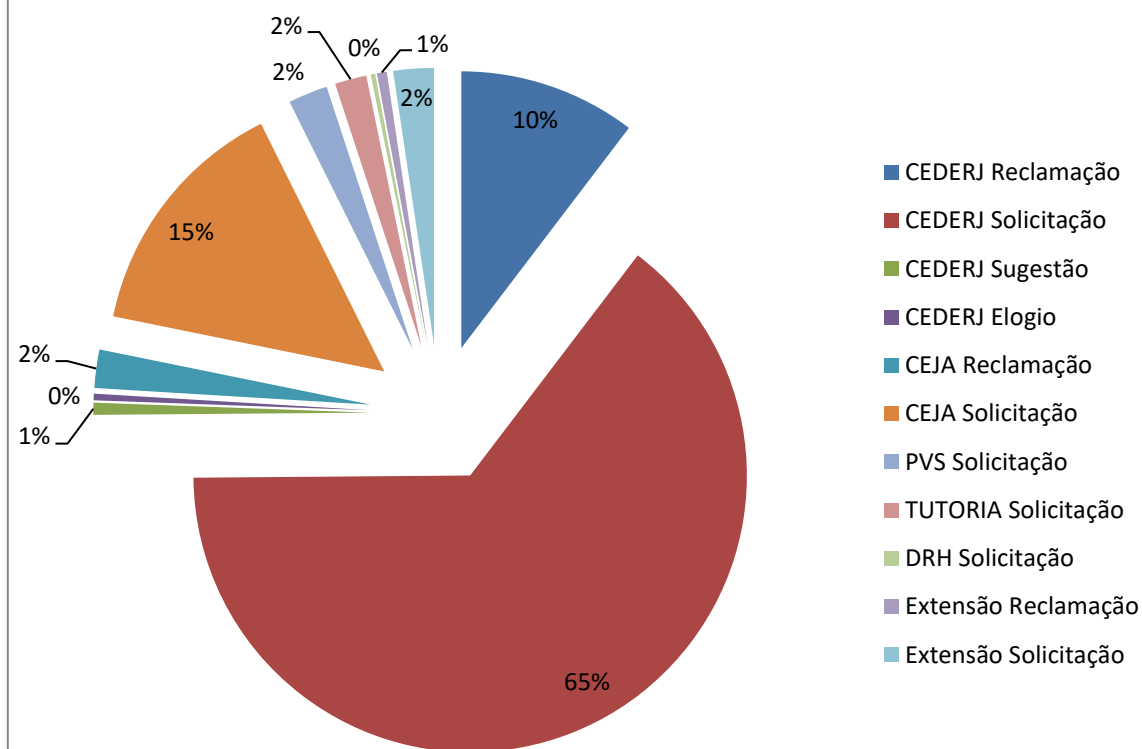
## II.2 – TIPOS DE DEMANDA:

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%
<b>Total:</b>	<b>583</b>	<b>550</b>	<b>445</b>	<b>1.578</b>	<b>100%</b>

## 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%
<b>Total:</b>	<b>583</b>	<b>550</b>	<b>445</b>	<b>1578</b>	<b>100%</b>

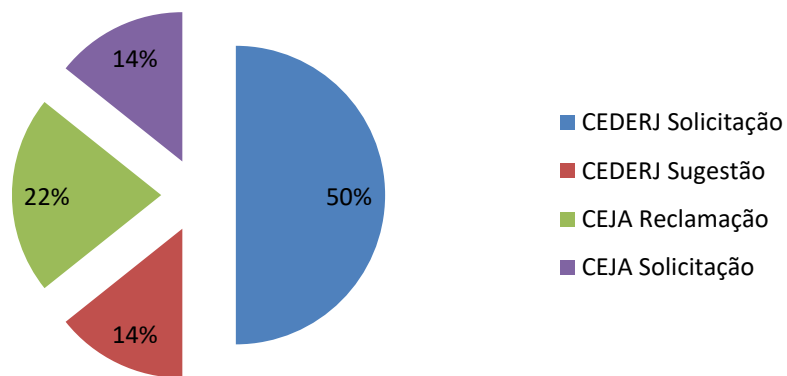
### Principais demandas da ouvidoria



### 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%
<b>Total:</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

## Principais demandas do fala.BR



### II.3 – PRINCIPAIS ASSUNTOS DO TERCEIRO TRIMESTRE:

- **SOLICITAÇÕES CEDERJ**

Maior incidência:

1 – Matrícula

2 – Assuntos relacionados ao vestibular 2020.2

3 – Reaberturas de matrícula

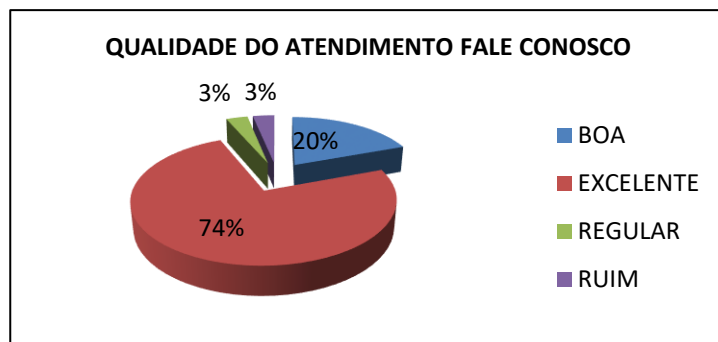
4 - Solicitações relacionadas a APX (Avaliação presencial/na plataforma on-line)

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

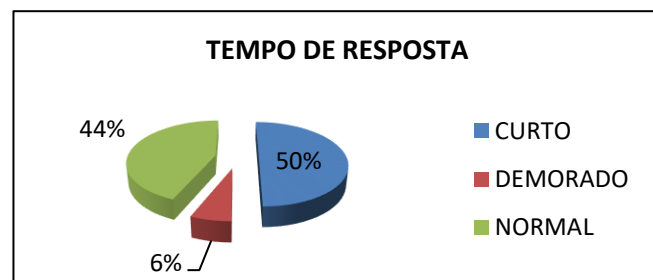
Demandas da Lei de Acesso à Informação - Terceiro trimestre de 2020					
Origem da demanda	Quantidade de demandas	% aproximado	Demandas prorrogadas por 10 dias	Demandas concluídas	Demandas em análise
ESTUDANTE	9	96%	0	9	0
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	1	1%	0	1	0
PROFESSOR	2	2%	0	2	0
NÃO INFORMADO	1	1%	0	1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

**V – PESQUISA DE OPINIÃO**

QUALIDADE DO ATENDIMENTO FALE CONOSCO	
BOA	6
EXCELENTE	23
REGULAR	1
RUIM	1



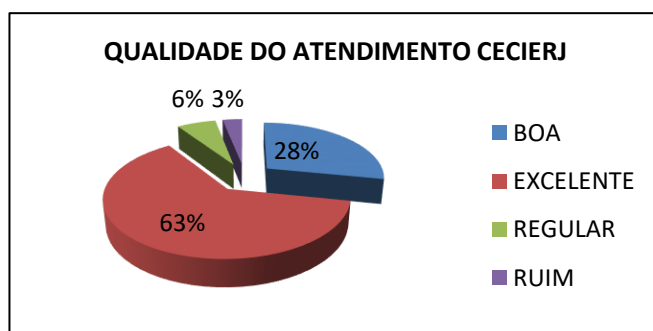
TEMPO DE RESPOSTA	
CURTO	16
DEMORADO	2
NORMAL	14



UTILIZARIA NOVAMENTE O SERVIÇO	
SIM	31
NÃO	1



QUALIDADE DO ATENDIMENTO CECIEJ	
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.