

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%

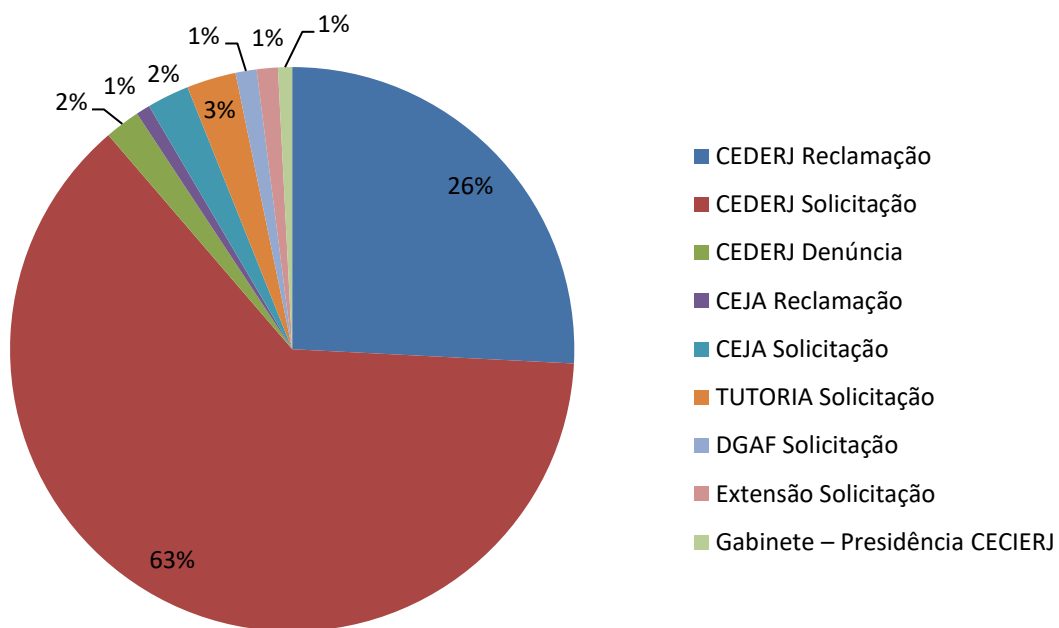
II.2 – TIPOS DE DEMANDA:

- ✓ 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%

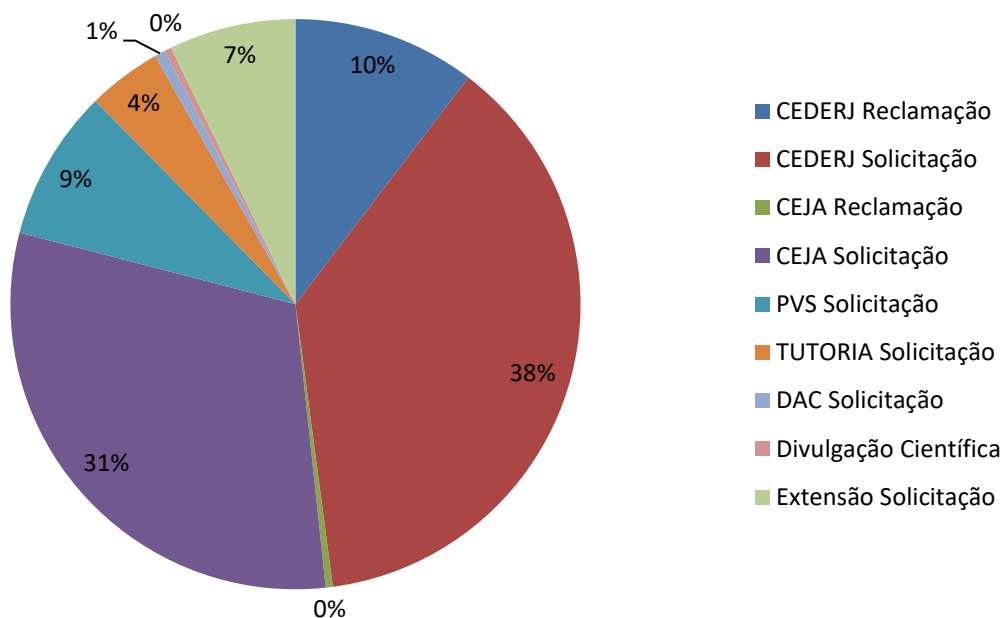
PRINCIPAIS DEMANDAS DA OUVIDORIA



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%

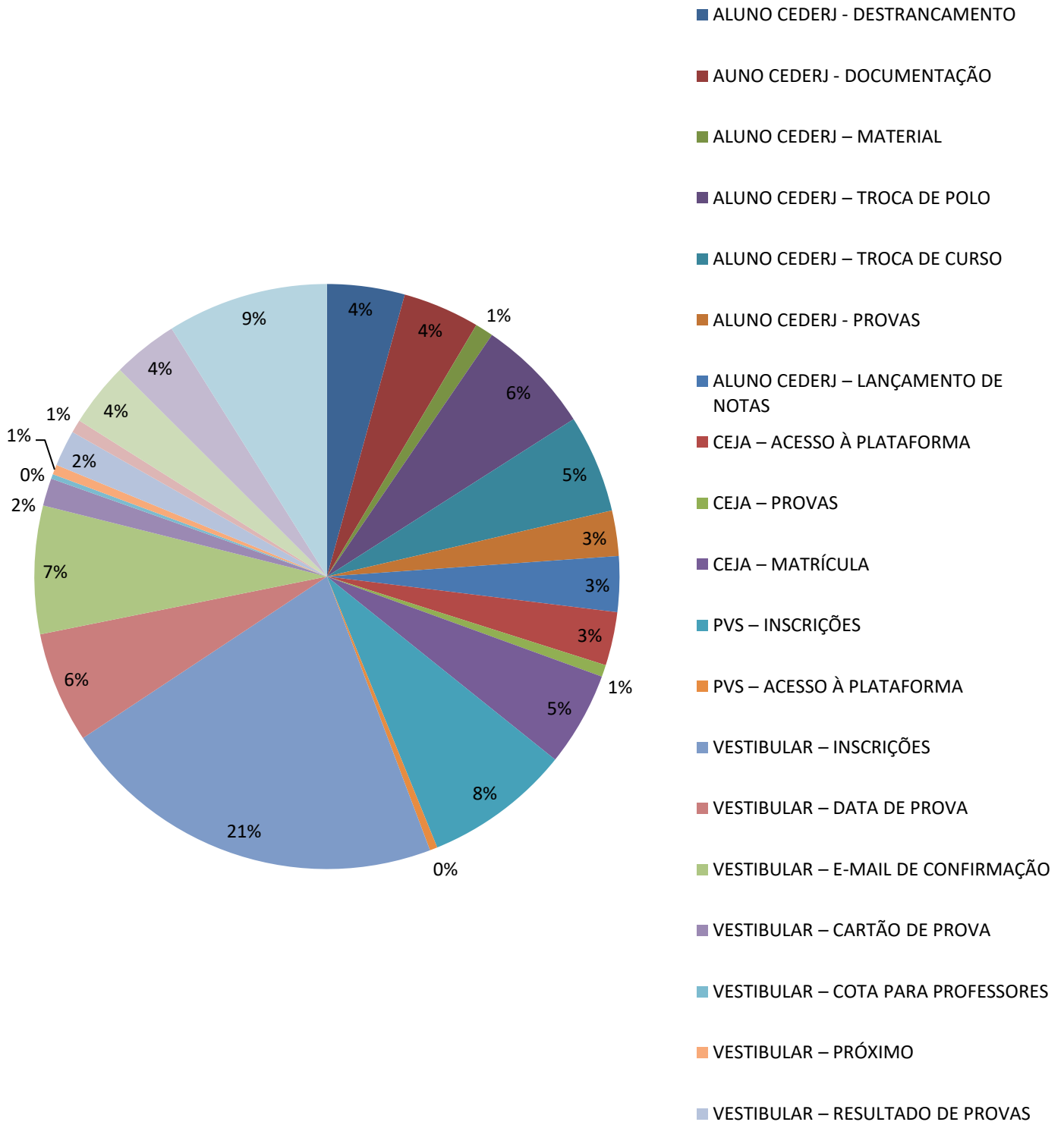
PRINCIPAIS DEMANDAS DO FALE CONOSCO



II.3.2 – ASSUNTOS ENCAMINHADOS ATRAVÉS DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS:

ASSUNTO	OUT	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
ALUNO CEDERJ - DESTRANCAMENTO	183	0	0	183
ALUNO 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

PRINCIPAIS DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS



III – PRINCIPAIS ASSUNTOS DO QUARTO TRIMESTRE:

Maior incidência:

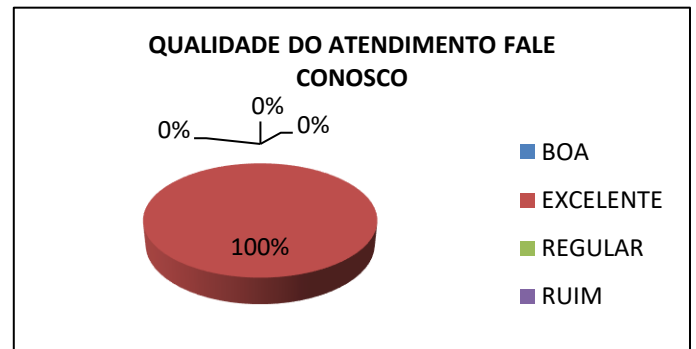
- 1 – Vestibular 2020.2
- 2 – Problemas no envio de documentação para a pré-matrícula.
- 3 – Candidatos perderam o prazo para realização da pré-matrícula.
- 4 - Locais de prova do vestibular 2021.1

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

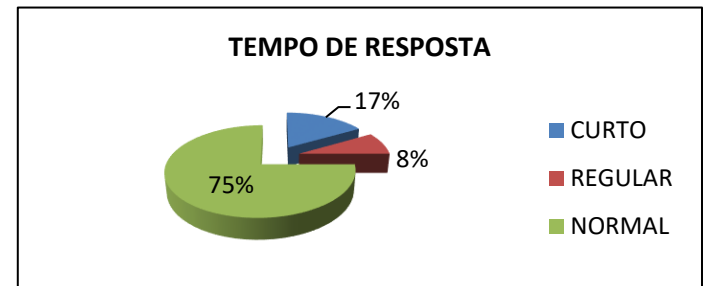
Demandas da Lei de Acesso à Informação - Quarto trimestre de 2020					
Origem da demanda	Quantidade de demandas	% aproximado	Demandas prorrogadas por 10 dias	Demandas concluídas	Demandas em análise
ESTUDANTE	4	45%	0	4	0
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	0	0%	0	0	0
PROFESSOR	1	11%	0	1	0
ADVOGADO	3	33%	1	3	0
NÃO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



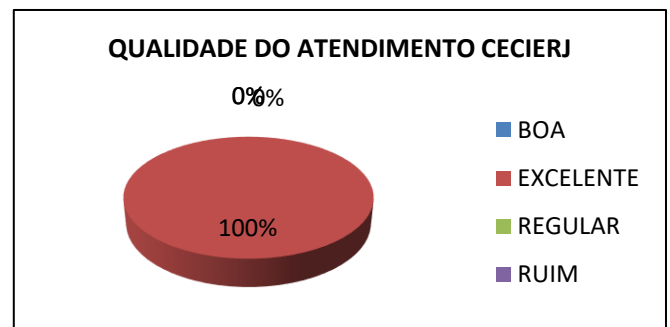
TEMPO DE RESPOSTA	
CURTO	2
REGULAR	1
NORMAL	9



UTILIZARIA NOVAMENTE O SERVIÇO	
SIM	12
NÃO	0



QUALIDADE DO ATENDIMENTO CECIEJ	
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.