

## RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

### 1 APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do segundo 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.

### 2 RESULTADOS

Manifestações/mês	Abril	Maio	Junho	Total
Por canais eletrônicos*	575	793	797	2.165
Por ligações telefônicas	563	199	418	1.180
<b>Total</b>	<b>1.138</b>	<b>992</b>	<b>1.215</b>	<b>3.345</b>

#### 2.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021					
Descrição	Abril	Maio	Junho	Total	% (aprox.)
E-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br)	43	72	80	195	6%
E-mail (faleconosco@cecierj.edu.br)	529	715	713	1.957	59%
Site da Fundação	-	-	-	-	-
Sistema fala.br	3	6	4	13	0%
e-SIC	1	2	-	3	0%
Ligação telefônica	563	199	418	1.180	35%
Atendimento presencial/ outros	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.138</b>	<b>992</b>	<b>1.215</b>	<b>3.345</b>	<b>100%</b>

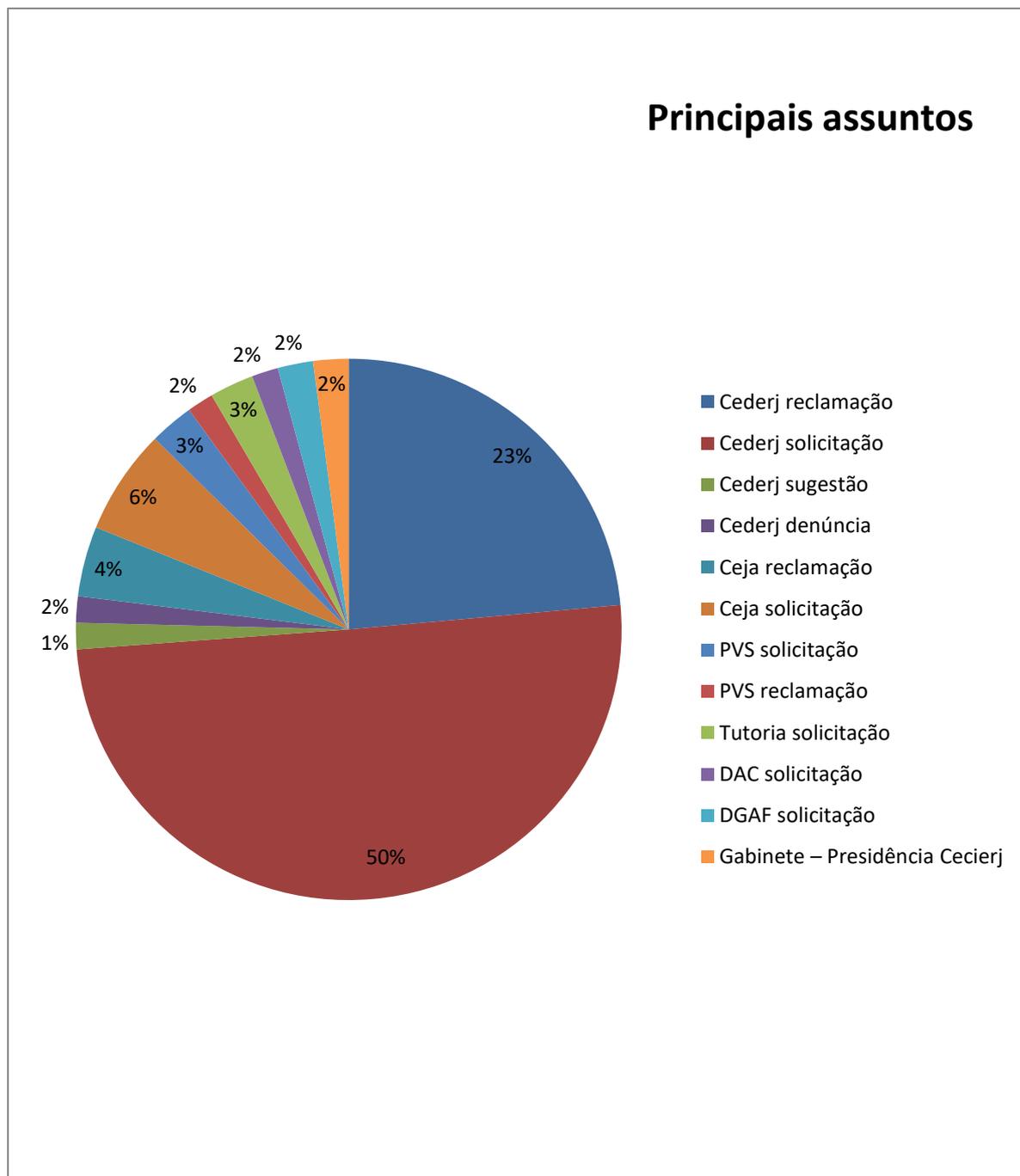
## 2.2 TIPOS DE DEMANDA

- Comunicação
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

## 2.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA

Assunto	Abril	Maiο	Junho	Total	% (aprox.)
ADM Fundação	-	-	-	-	-
Assessoria Jurídica	-	-	-	-	-
Cederj– reclamação	-	22	23	45	23%
Cederj– solicitação	30	27	39	96	50%
Cederj – sugestão	-	1	2	3	1%
Cederj – elogio	-	-	-	-	-
Cederj – denúncia	-	2	1	3	2%
Ceja– elogio	-	-	-	-	-
Ceja– reclamação	-	6	2	8	4%
Ceja– solicitação	3	4	5	12	6%
PVS – solicitação	-	4	1	5	3%
PVS – reclamação	-	1	2	3	2%
TI	-	-	-	-	-
Tutoria – solicitação	4	1	-	5	3%
Tutoria – reclamação	-	1	-	1	
DAC – solicitação	2	1	-	3	2%
Divulgação Científica	-	-	1	1	
DGAF – solicitação	-	1	3	4	2%
DGAF – reclamação	-	-	-	-	-
DRH – solicitação	-	-	-	-	-
Extensão – reclamação	-	-	-	-	-
Extensão – solicitação	-	1	-	1	-
Extensão – sugestão	-	-	-	-	-
Gabinete – Presidência Cecierj	3	-	1	4	2%
Não informado	1	-	-	1	
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>80</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

## 2.4 GRÁFICO



### 2.3.1 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO FALE CONOSCO

Assunto	Abril	Maior	Junho	Total	% (aprox.)
ADM Fundação	-	-	1	1	-
Cederj – reclamação	1	11	3	15	1%
Cederj – solicitação	374	418	515	1307	67%
Cederj – sugestão	-	-	-	-	-
Cederj – elogio	2	-	-	2	-
Cederj – denúncia	-	-	-	-	-
Ceja– elogio	-	-	-	-	-
Ceja– reclamação	1	4	5	10	1%
Ceja– solicitação	115	125	78	318	16%
Ceja– comunicação	-	-	-	-	-
Ceja– denúncia	-	-	-	-	-
ENCCEJA – solicitação	2	5	4	11	1%
PVS – solicitação	14	95	76	185	10%
TI	-	-	-	-	-
Tutoria – solicitação	11	21	9	41	2%
Tutoria – reclamação	-	1	1	2	-
DAC – solicitação	-	1	1	2	-
Divulgação Científica	2	24	2	28	1%
DGAF – solicitação	-	-	-	-	-
DGAF – reclamação	-	-	-	-	-
DRH – solicitação	-	-	-	-	-
DRE – solicitação	-	-	1	1	-
Extensão – reclamação	-	-	1	1	-
Extensão – solicitação	4	8	15	27	1%
Extensão – sugestão	-	-	-	-	-
Faetec	3	2	-	5	-
Gabinete Presidência	-	-	1	1	-
<b>Total</b>	<b>529</b>	<b>715</b>	<b>713</b>	<b>1957</b>	<b>100%</b>

### 2.3.2 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

Assunto	Abril	Maior	Junho	Total
Aluno Cederj – acesso à plataforma	-	-	-	-
Aluno Cederj – reabertura de matrícula	-	-	9	9
Aluno Cederj – cancelamento de matrícula	-	-	-	-
Aluno Cederj – conclusão fora do país	-	-	-	-
Aluno Cederj – notas	-	-	-	-
Aluno Cederj – dúvidas	28	46	30	104
Candidatos vestibular – reclamação	21	-	-	21
Candidatos vestibular – solicitação	5	-	-	5
Candidatos vestibular – dúvidas	258	37	-	295
Candidatos vestibular – troca de polo	2	-	-	2
Ceja – dificuldades no acesso à plataforma	14	-	-	14
Ceja – reabertura de matrícula	-	-	-	-
Ceja – CPF inválido	-	-	-	-
Ceja – dúvidas/ informações	4	77	111	192
Ceja – processo seletivo	-	-	-	-
DAC – editais e bolsas	-	-	-	-
Extensão – informações	-	5	14	19
PVS – inscrições para mediadores	-	-	-	-
PVS – inscrições para alunos	-	-	-	-
PVS – dúvidas/ informações	92	26	53	171
Tutoria – informações / dúvidas	-	8	7	15
Vestibular – perda de prazo	-	-	-	-
Vestibular – reclamação	-	-	-	-
Vestibular – comprovante de matrícula	-	-	-	-
Vestibular – declaração de matrícula	-	-	-	-
Vestibular – matrícula	139	-	194	333
Vestibular – informações	-	-	-	-
Vestibular – resultado	-	-	-	-
Vestibular – vagas remanescentes	-	-	-	-
Vestibular – desistência	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>563</b>	<b>199</b>	<b>418</b>	<b>1.180</b>

### 3 PRINCIPAIS ASSUNTOS DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

**Maior incidência:**

- 1.vestibular;
- 2.inscrições PVS;
- 3.envio de documentação;
- 4.dificuldades no acesso à plataforma.

### 4 DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, E-SIC

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021					
Origem da demanda	Quantidade de demandas	% aproximado	Demandas prorrogadas por 10 dias	Demandas concluídas	Demandas em análise
Estudante	1	-	-	1	-
Servidor público federal	-	-	-	-	-
Professor	-	-	-	-	-
Advogado	1	-	-	-	1
Não informado	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

## 5 DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR

Assunto	Abril	Maior	Junho	Total
Cederj – solicitação	1	4	1	6
Cederj – reclamação	-	-	3	3
Cederj – denúncia	-	-	-	-
Cederj – reclamação	-	-	-	-
DGAF – solicitação	-	-	-	-
ENCCEJA – solicitação	1	1	-	2
Faetec – solicitação	-	-	-	-
Seeduc – solicitação	1	1	-	2
Vestibular – denúncia	-	-	-	-
Vestibular – reclamação	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

## 6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO: OUVIDORIA E SITE

### ➤ ABRIL

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	8
Boa	2
Regular	-
Ruim	-
Total	10

A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo	
Normal	4
Curto	6
Demorado	-
Total	10

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj?	
Sim	10
Não	-
Total	10

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	10
Boa	-
Regular	-
Ruim	-
Total	10

➤ **MAIO**

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	17
Boa	8
Regular	2
Ruim	1
Total	28

A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo	
Normal	14
Curto	8
Demorado	6
Total	28

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj?	
Sim	26
Não	2
Total	28

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	16
Boa	7
Regular	2
Ruim	3
Total	28

➤ JUNHO

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	22
Boa	6
Regular	2
Ruim	3
Total	33

A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo	
Normal	13
Curto	16
Demorado	4
Total	33

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj?	
Sim	32
Não	1
Total	33

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	21
Boa	8
Regular	2
Ruim	2
Total	33

## 7 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 da equipe envolvida, mas, principalmente, das áreas técnicas da Fundação, que são os agentes ativos no processo de solução das questões apresentadas e na elaboração das respostas dadas aos usuários.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, em um prazo de até 10 dias, a 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.