

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% |

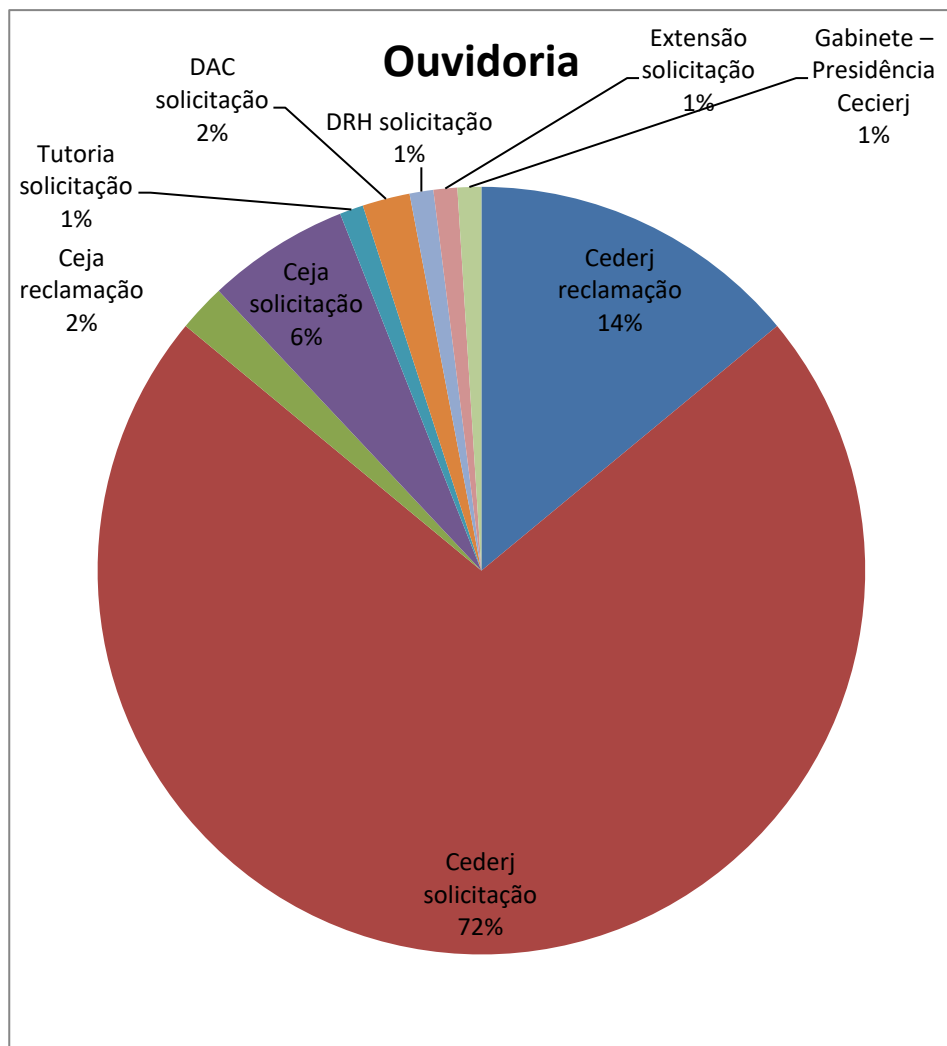
II.2 TIPOS DE DEMANDA

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

II.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA

| 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.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.