**RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**1 APRESENTAÇÃO**

Este relatório contempla os dados do terceiro 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** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 553 | 1204 | 255 | 2012 |
| Por ligações telefônicas | 488 | 694 | 503 | 1688 |
| **Total** | **1041** | **1898** | **758** | **3700** |

 \*Canais eletrônicos = e-mail, FALA.BR

**2.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES**

|  |
| --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021** |
| **Descrição** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| E-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 44 | 87 | 36 | 167 | 4% |
| E-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 486 | 1007 | 196 | 1689 | 46% |
| Site da Fundação | 14 | 76 | 9 | 99 | 3% |
| Sistema fala.br | 6 | 30 | 13 | 49 | 1% |
| e-SIC | 3 | 4 | 1 | 8 | 0% |
| Ligação telefônica | 488 | 694 | 503 | 1688 | 46% |
| Atendimento presencial/ outros | - | - | - | - | - |
| **Total** | **1041** | **1898** | **758** | **3700** | **100%** |

**2.2 TIPOS DE DEMANDA**

* Comunicação: Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.
* Denúncia: Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.
* Elogio: Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.
* Reclamação: Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.
* Solicitação: Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.
* Sugestão: Manifestação pela qual se apresenta uma idéia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | - | - | - | - | - |
| Assessoria Jurídica | - | - | - | - | - |
| Cederj– reclamação | 13 | 42 | 4 | 59 | 23% |
| Cederj– solicitação | 36 | 114 | 21 | 171 | 65% |
| Cederj – sugestão | - | 2 | - | 2 | 1% |
| Cederj – elogio | - | - | 1 | 1 | - |
| Cederj – denúncia | - | - | - | - | - |
| Ceja – denúncia | 1 | - | - | 1 | - |
| Ceja– elogio | - | - | - | - | - |
| Ceja– reclamação | 2 | - | - | 2 | 1% |
| Ceja– solicitação | 3 | 1 | 9 | 13 | 5% |
| PVS – solicitação | - | 2 | 2 | 4 | 1% |
| PVS – reclamação | - | 1 | 2 | 3 | 1% |
| TI | - | - | - | - | - |
| Tutoria – solicitação | 1 | 1 | 1 | 3 | 1% |
| Tutoria - Sugestão | - | - | 1 | 1 | - |
| Tutoria – reclamação | - | - | - | 1 | - |
| DAC – solicitação | 1 | - | - | - | - |
| Divulgação Científica | - | - | - | - | - |
| DGAF – solicitação | - | - | 2 | 2 | 1% |
| DGAF – reclamação | - | - | - | - | - |
| DRH – solicitação | - | - | - | - | - |
| ENCEJA | - | - | 1 | 1 | - |
| Extensão – reclamação | - | - | - | - | - |
| Extensão – solicitação | 1 | - | 1 | 2 | 1% |
| Extensão – sugestão | - | - | - | - | - |
| Gabinete – Presidência Cecierj | - | - | - | - | - |
| Não informado | - | - | - | - | - |
| **Total** | **58** | **163** | **45** | **266** | **100%** |

**2.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA**

**2.4 GRÁFICO**

**2.3.1 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO FALE CONOSCO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | - | - | - | - | - |
| Cederj – reclamação | 14 | 12 | 4 | 30 | 0% |
| Cederj – solicitação | 374 | 871 | 139 | 1.384 | 82% |
| Cederj – sugestão | 4 | - | - | 4 | 0% |
| Cederj – elogio | - | 1 | 2 | 3 | 0% |
| Cederj – denúncia | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Ceja– elogio | - | - | - | - | - |
| Ceja– reclamação | - | 2 | - | 2 | 0% |
| Ceja– solicitação | 52 | 62 | 30 | 144 | 9% |
| Ceja– comunicação | - | - | - | - | - |
| Ceja– denúncia | - | - | - | - | - |
| Divulgação científica | 1 | - | 1 | 2 | 0% |
| ENCCEJA – solicitação | 2 | - | - | 2 | 0% |
| Jurídico |  | 1 | 1 | 2 | 0% |
| PVS – solicitação | 13 | 35 | 10 | 58 | 3% |
| PVS - elogio | 1 | - | - | 1 | 0% |
| TI | - | - | - | - | 0% |
| Tutoria – solicitação | 4 | 2 | 2 | 8 | 1% |
| Tutoria – reclamação | - | - | - | - | - |
| DAC – solicitação | 12 | 1 | 1 | 14 | 1% |
| Divulgação Científica | - | 5 | - | 5 | 2% |
| DGAF – solicitação | - | - | - | - | - |
| DGAF – reclamação | - | - | - | - | - |
| DRH – solicitação | 1 | - | - | 1 | 0% |
| DRE – solicitação | 1 | 1 | - | 2 | 0% |
| Extensão – reclamação | - | - | - | - | - |
| Extensão – solicitação | 5 | 14 | 6 | 25 | 2% |
| Extensão – sugestão | - | - | - | - | - |
| Faetec | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Gabinete Presidência | - | - | - | - | - |
| **Total** | **486** | **1007** | **196** | **1.689** | **100%** |

**2.3.2 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO de ligações telefônicas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Aluno Cederj – reclamação | 6 | - | 5 | 11 |
| Aluno Cederj – solicitação | 24 | 49 | 50 | 123 |
| Aluno Cederj – dúvida | 50 | 28 | 28 | 106 |
| Candidatos vestibular – reclamação | - | - | - | - |
| Candidatos vestibular – solicitação | - | - | - | - |
| Candidatos vestibular – dúvidas | - | - | - | - |
| Candidatos vestibular – troca de polo | - | - | - | - |
| Ceja – reclamação | - | 7 | 10 | 17 |
| Ceja – solicitação | 32 | 46 | 22 | 100 |
| Ceja – dúvida | 21 | 19 | 41 | 81 |
| Ceja – denúncia | - | - | 1 | 1 |
| DAC – solicitação | 11 | - | - | 11 |
| DAC – dúvida | 6 | - | - | 6 |
| Público geral | 20 | 62 | 99 | 181 |
| Extensão – informações | - | 2 | 9 | 11 |
| Extensão – solicitações | - | - | 5 | 5 |
| PVS – reclamação  | 6 | 23 | - | 29 |
| PVS – solicitação | 4 | 6 | 5 | 15 |
| PVS – dúvida | 10 | 68 | 29 | 107 |
| Tutoria – informação / dúvida | 2 | - | 4 | 6 |
| Tutoria – solicitação | 1 | - | 2 | 3 |
| Vestibular – dúvida | 225 | 205 | 120 | 550 |
| Vestibular – reclamação | 64 | 135 | 11 | 210 |
| Vestibular – solicitação | 6 | 44 | 62 | 112 |
| **Total** | **488** | **694** | **503** | **1685** |

**3 principais assuntos do terceiro trimestre DE 2021**

**maior incidência:**

1.vestibular;

2.Ceja;

3.Tutoria;

4.PVS.

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

|  |
| --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação – terceiro trimestre de 2021** |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| Estudante | 4 | 50% | - | - | 4 |
| Servidor público federal | - | - | - | - | - |
| Professor | - | - | - | - | - |
| Representante Sociedade civil  | 3 | 37% | - | 1 | 2 |
| Advogado | 1 | 13% | - | 1 | - |
| Não informado | - | - | - | - | - |
| **Total** | **8** | **100%** | **-** | **2** | **6** |

**5 DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Cederj – solicitação  | - | 2 | 1 | 3 |
| Cederj – reclamação  | - | 1 | 2 | 3 |
| Cederj – denúncia  | 1 | - | 2 | 3 |
| Cederj – reclamação  | - | - | - | - |
| Ceja – solicitação | - | 1 | - | 1 |
| Ceja – reclamação | - | 1 | - | 1 |
| Ceja - denúncia | - | 4 | - | 4 |
| DGAF – solicitação  | - | - | - | - |
| ENCCEJA – solicitação  | - | - | - | - |
| Faetec – solicitação  | - | - | - | - |
| Tutoria – solicitação | - | 1 | - | 1 |
| Tutoria - reclamação | - | 1 | - | 1 |
| PVS - solicitação | - | 1 | - | 1 |
| Seeduc – solicitação  | 4 | 1 | 7 | 12 |
| Seeduc – reclamação | 1 | - | - | 1 |
| Vestibular - solicitação | - | 6 | - | 6 |
| Vestibular – denúncia  | - | 1 | - | 1 |
| Vestibular – reclamação  | - | 10 | 1 | 11 |
| **Total** | **6** | **30** | **13** | **49** |

**6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO: OUVIDORIA E SITE**

* **Julho**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 6 |
| Boa | 4 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 0 |
| Total | 11 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 6 |
| Curto | 4 |
| Demorado | 1 |
|  |  |
| Total | 11 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 11 |
| Não | 0 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 11 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 4 |
| Boa  | 5 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 1 |
| Total | 11 |

* **Agosto**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 6 |
| Boa | 1 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 1 |
| Total | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 7 |
| Curto | 0 |
| Demorado | 1 |
|  |  |
| Total | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 7 |
| Não | 1 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 5 |
| Boa  | 1 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 2 |
| Total | 8 |

* **Setembro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 3 |
| Boa | 2 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 0 |
| Total | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 3 |
| Curto | 2 |
| Demorado | 0 |
|  |  |
| Total | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim |  5 |
| Não | 0 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 2 |
| Boa  | 2 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 0 |
| Total | 5 |

**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.