**RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**1 APRESENTAÇÃO**

Este relatório contempla os dados do primeiro trimestre de 2022 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, Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira e Selma Regina Dias da Silva.

**2 RESULTADOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações/mês** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 769 | 727 | 484 | 1.980 |
| Por ligações telefônicas | 72 | 76 | 137 | 285 |
| **Total** | **841** | **803** | **621** | **2.265** |

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

**2.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021** | | | | | |
| **Descrição** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** | **% (aprox.)** |
| E-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 55 | 53 | 44 | 152 | 7% |
| E-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 700 | 667 | 434 | 1.801 | 79% |
| Site da Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sistema fala.br | 12 | 7 | 5 | 24 | 1% |
| e-SIC | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| Ligação telefônica | 72 | 76 | 137 | 285 | 13% |
| Atendimento presencial/ outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **841** | **803** | **621** | **2.265** | **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** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Assessoria Jurídica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cederj– reclamação | 1 | 7 | 1 | 9 | 7% |
| Cederj– solicitação | 36 | 41 | 14 | 91 | 66% |
| Cederj – sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cederj – elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cederj – denúncia | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ceja – denúncia | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ceja– elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ceja– reclamação | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| Ceja– solicitação | 6 | 0 | 3 | 9 | 7% |
| PVS – solicitação | 2 | 3 | 6 | 11 | 8% |
| PVS – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tutoria – solicitação | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Tutoria - Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tutoria – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DAC – solicitação | 2 | 0 | 2 | 4 | 3% |
| DRE - solicitação | 0 | 0 | 10 | 10 | 7% |
| DRE – reclamação | 0 | 0 | 3 | 3 | 2% |
| DIR. POLOS | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Divulgação Científica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DGAF – solicitação | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| DGAF – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DRH – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ENCEJA | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Extensão – reclamação | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Extensão – solicitação | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Extensão – sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gabinete – Presidência Cecierj | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| SEEDUC | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| **Total** | **55** | **53** | **44** | **152** | **100%** |

**2.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA**

**2.4 GRÁFICO**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cederj – reclamação | 5 | 3 | 0 | 8 | 1% |
| Cederj – solicitação | 591 | 515 | 290 | 1.396 | 78% |
| Cederj – sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cederj – elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cederj – denúncia | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ceja– elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ceja– reclamação | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Ceja– solicitação | 35 | 82 | 45 | 162 | 9% |
| Ceja– comunicação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ceja– denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Divulgação científica | 8 | 0 | 6 | 14 | 1% |
| ENCCEJA – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jurídico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PVS – solicitação | 27 | 29 | 73 | 129 | 7% |
| PVS - elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tutoria – solicitação | 20 | 17 | 4 | 41 | 2% |
| Tutoria – reclamação | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| DAC – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Divisão Científica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DGAF – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DGAF – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DRH – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DRE – solicitação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Extensão – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Extensão – solicitação | 7 | 18 | 16 | 41 | 2% |
| Extensão – sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Faetec | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Gabinete Presidência | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dir. Instrucional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vice EAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **700** | **667** | **434** | **1.801** | **100%** |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** |
| Aluno Cederj – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aluno Cederj – solicitação | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Aluno Cederj – informação | 4 | 3 | 8 | 15 |
| Candidatos vestibular – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Candidatos vestibular – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Candidatos vestibular – dúvidas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Candidatos vestibular – troca de polo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Divisão Científica – Informação/dúvida | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Ceja – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ceja – solicitação | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Ceja – dúvida | 5 | 6 | 5 | 16 |
| Ceja – denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DAC – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DAC – dúvida | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Público geral | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Extensão – informações | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Extensão – solicitações | 2 | 2 | 4 | 8 |
| Extensão – dúvida | 1 | 3 | 0 | 4 |
| PVS – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PVS – solicitação | 0 | 2 | 4 | 6 |
| PVS – dúvida | 24 | 32 | 34 | 90 |
| Público em geral – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Público em geral - dúvida | 8 | 6 | 0 | 14 |
| Tutoria – informação / dúvida | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Tutoria – solicitação | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Vestibular – dúvida | 23 | 18 | 68 | 109 |
| Vestibular – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vestibular – solicitação | 2 | 0 | 0 | 2 |
| **Total** | **72** | **76** | **137** | **285** |

**3 principais assuntos do PRIMEIRO trimestre DE 2022**

**maior incidência:**

1.vestibular;

2.Ceja;

3.Tutoria;

4.PVS;

5. CEDERJ

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação – PRIMEIRO trimestre de 2022** | | | | | |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| Estudante | 1 |  | 0 | 1 | 0 |
| Servidor público federal | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Professor | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Representante Sociedade civil | 1 |  | - | 1 | - |
| Advogado |  |  |  |  | - |
| Não informado | 1 |  | - | 1 | - |
| **Total** | **3** |  | **0** | **3** | **0** |

**5 DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Janeiro** | **Fevereiro** | **Março** | **Total** |
| CECIERJ - Solicitação | 2 | 0 | 1 | 3 |
| CECIERJ - Reclamação | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Cederj – solicitação | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Cederj – reclamação | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ceja – solicitação | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Ceja – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ceja - denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Extensão – solicitação | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DGAF – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ENCCEJA – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Faetec – solicitação | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Tutoria – solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tutoria - reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PVS - solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Seeduc – solicitação | 3 | 3 | 0 | 6 |
| Seeduc – reclamação | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Vestibular - solicitação | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Vestibular – denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vestibular – reclamação | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **12** | **7** | **5** | **24** |

**6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO: OUVIDORIA E FALE CONOSCO**

* **Janeiro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 29 |
| Boa | 21 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 1 |
| Total | 52 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 24 |
| Curto | 26 |
| Demorado | 2 |
|  |  |
| Total | 52 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 52 |
| Não |  |
|  |  |
|  |  |
| Total | 52 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 32 |
| Boa | 19 |
| Regular |  |
| Ruim | 1 |
| Total | 52 |

* **Fevereiro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 23 |
| Boa | 18 |
| Regular | 5 |
| Ruim | 4 |
| Total | 50 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 22 |
| Curto | 19 |
| Demorado | 9 |
|  |  |
| Total | 50 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 46 |
| Não | 4 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 50 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 31 |
| Boa | 17 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 1 |
| Total | 50 |

* **Março**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 28 |
| Boa | 12 |
| Regular | 3 |
| Ruim | 1 |
| Total | 44 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 20 |
| Curto | 20 |
| Demorado | 4 |
|  |  |
| Total | 44 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 43 |
| Não | 1 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 44 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 27 |
| Boa | 13 |
| Regular | 3 |
| Ruim | 1 |
| Total | 44 |

**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, Coordenação do CEJA, Diretoria do PVS,  Diretoria de Extensão, Diretoria de Administração e Finanças, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.