

RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do segundo trimestre de 2023 da Ouvidoria da Fundação CECIERJ (Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro) – SECTI (Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação), e está em conformidade com o disposto no Art. 3º, inciso III, da Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019.

Até a elaboração deste relatório, as manifestações foram 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 (Serviço de Informação ao Cidadão).

A equipe da Ouvidoria, neste trimestre, foi composta por:

Jéssica Silveira

Maria Del Carmem Puente

Maria Luciana de Assis

Selma Regina Dias

2. RESULTADOS

MANIFESTAÇÕES / SOLICITAÇÕES	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Canais eletrônicos*	601	758	590	1949
Ligações telefônicas	326	329	422	1077
TOTAL	927	1087	1012	3026

*Canais eletrônicos= e-mail, Fala.BR, site, e-SIC

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023					
DESCRIÇÃO	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Fala BR	2	8	2	12	0,4%
e-SIC	1	2	0	3	0,1%
Email/site Fale Conosco	553	692	543	1788	59%
Email/site Ouvidoria	45	56	45	146	5%
Ligação telefônica	326	329	422	1077	35,5%
TOTAL	927	1087	1012	3026	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 a 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.
- **NÃO IDENTIFICADO:** Manifestações que não contem elementos suficientes para identificação da “área”, “tipo” ou “assunto”.

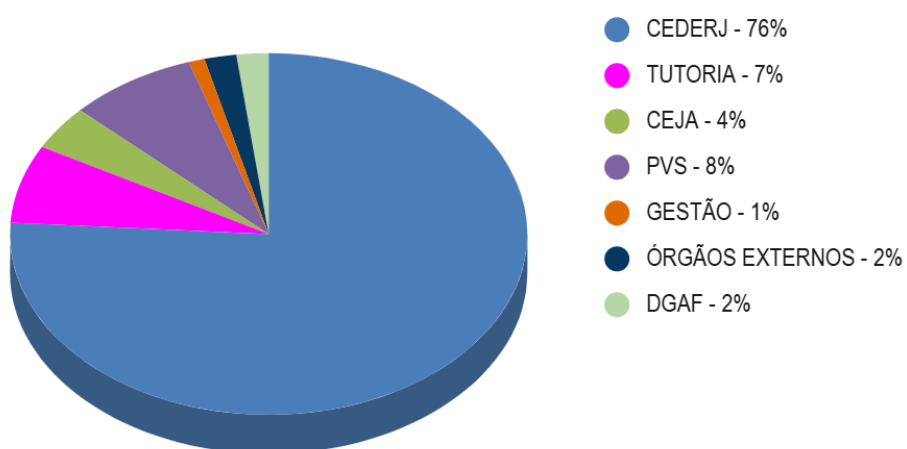
2.3. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA (EMAIL/SITE)

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	16	22	11	49
Solicitação	15	18	27	60
Sugestão	0	1	0	1
Denúncia	0	1	0	1
TOTAL	31	42	38	111
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	2	0	2
Solicitação	2	0	1	3
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	2	2	2	6
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	2	1	1	4
Solicitação	6	0	1	7
TOTAL	8	1	2	11
TUTORIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	4	0	4
Solicitação	1	3	1	5
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	1	7	2	10
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	0	2	0	2
TOTAL	0	3	0	3
GESTÃO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	2	0	0	2
TOTAL	2	0	0	2

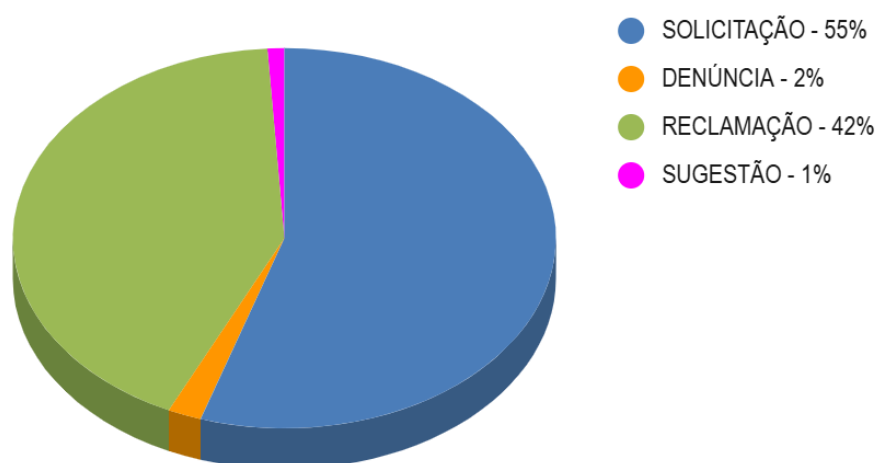
ÓRGÃOS EXTERNOS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	1	0	0	1
Solicitação	0	1	1	2
TOTAL	1	1	1	3

2.3.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA (EMAIL/SITE)

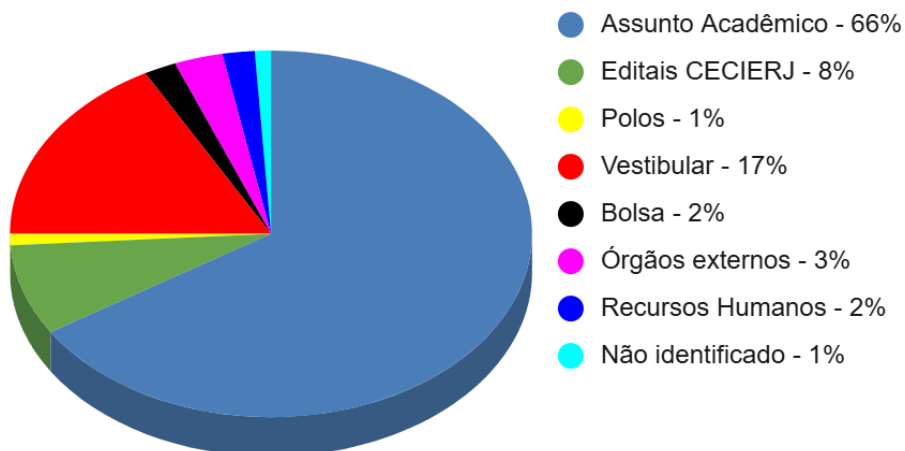
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



2.4. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO FALE CONOSCO (EMAIL/SITE)

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	6	4	21	31
Solicitação	317	564	405	1286
Elogio	0	1	0	1
TOTAL	323	569	426	1318
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	4	1	5
Solicitação	41	48	28	117
TOTAL	41	52	29	122
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	1	0	1	2
Solicitação	166	33	64	263
TOTAL	167	33	65	265
TUTORIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	4	11	12	27
TOTAL	4	12	12	28

EXTENSÃO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	9	13	8	30
TOTAL	9	13	8	30

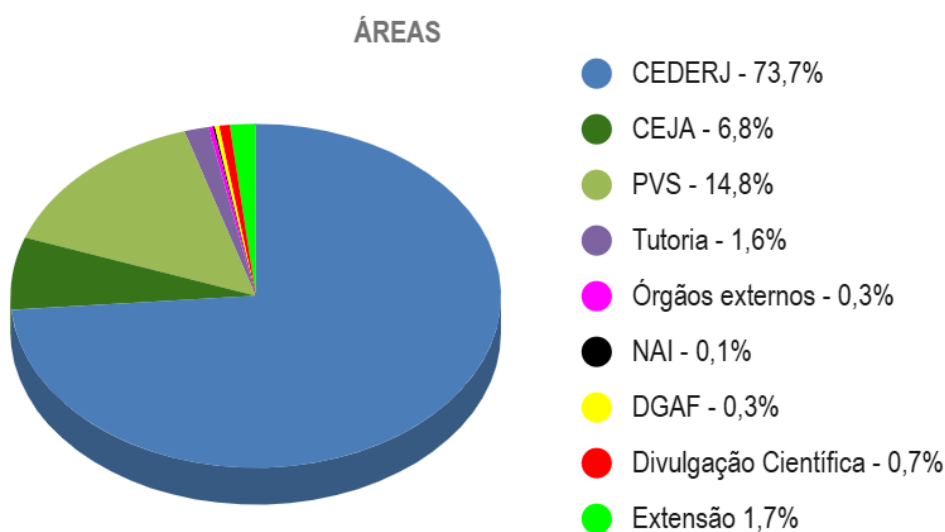
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	3	7	3	13
TOTAL	3	7	3	13

DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	1	5	0	6
TOTAL	1	5	0	6

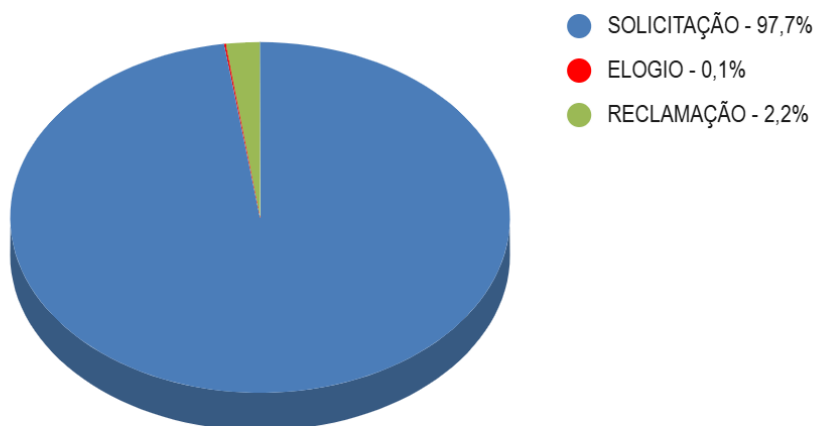
NAI (Núcleo de Acessibilidade e Inclusão)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

ÓRGÃOS EXTERNOS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	4	1	0	5
TOTAL	4	1	0	5

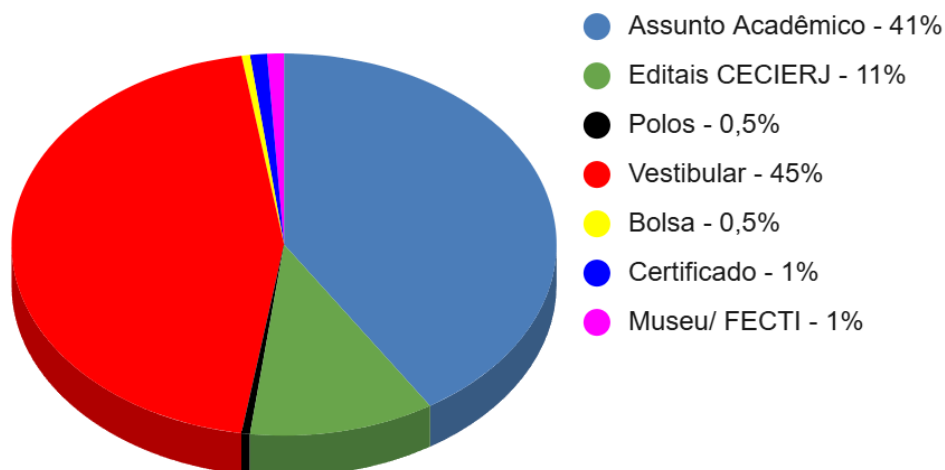
2.4.1. GRÁFICOS REFERENTES AO FALE CONOSCO (EMAIL/SITE)



TIPOS



ASSUNTOS



2.5. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO FALA BR

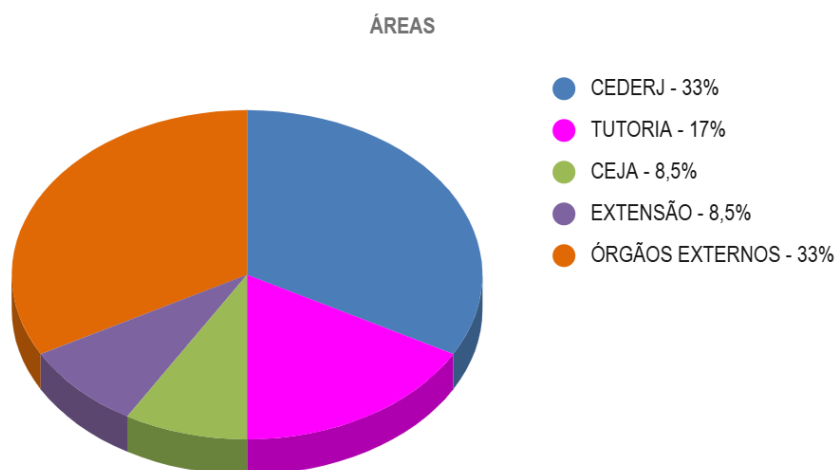
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	0	0	1	1
Comunicação	1	0	0	1
Elogio	1	0	0	1
TOTAL	2	1	1	4

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	0	0	1	1
TUTORIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Elogio	0	1	0	1
TOTAL	0	2	0	2

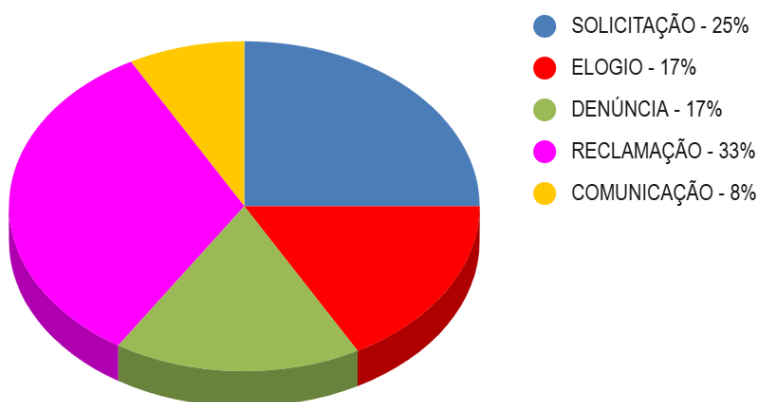
EXTENSÃO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

ÓRGÃOS EXTERNOS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	0	2	2
Solicitação	0	0	1	1
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	0	0	4	4

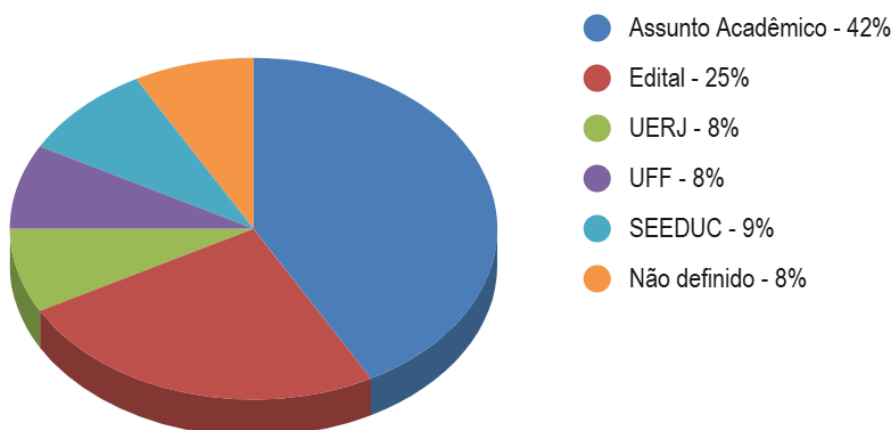
2.5.1. GRÁFICOS REFERENTES AO FALA BR



TIPOS



ASSUNTOS

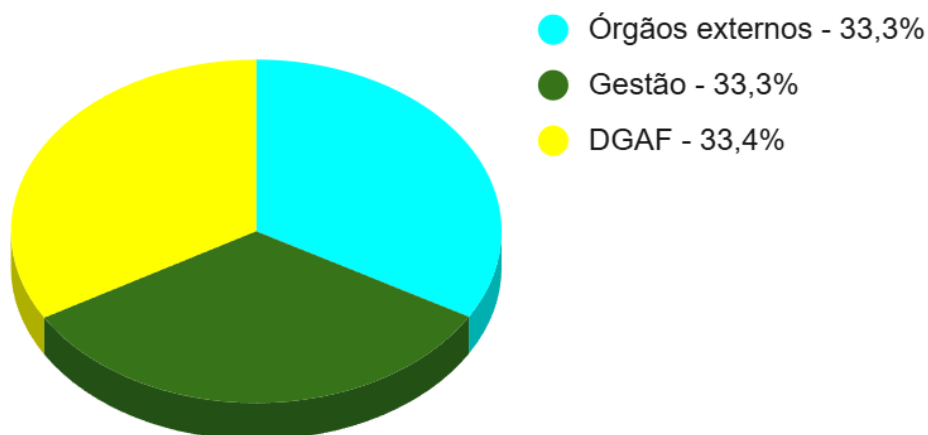


2.6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO e-SIC

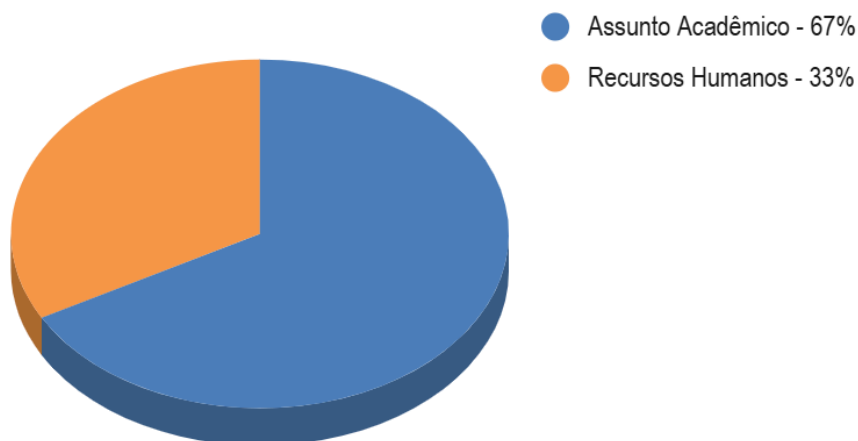
ÁREA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	1	0	0	1
Órgãos externos	0	1	0	1
Gestão	0	1	0	1
TOTAL	1	2	0	3
ASSUNTO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Assunto acadêmico	0	2	0	2
DRH (Departamento de Recursos Humanos)	1	0	0	1
TOTAL	1	2	0	3

2.6.1. GRÁFICOS REFERENTES AO e-SIC

ÁREAS



ASSUNTOS



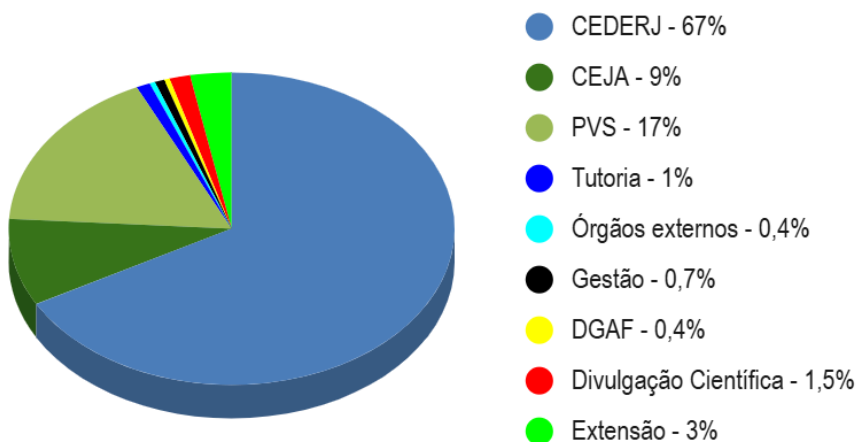
2.7. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	4	0	64	68
Solicitação	188	237	229	654
TOTAL	192	237	293	722
CEJA (Centro de Educação de Jovens e	ABR	MAI	JUN	TOTAL

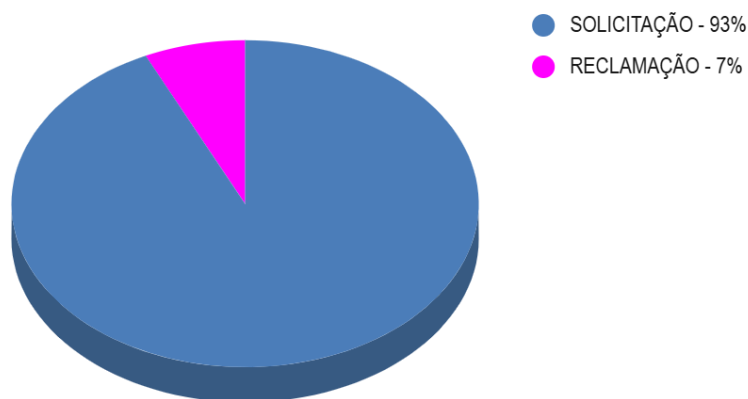
Adultos)				
Solicitação	34	37	24	95
TOTAL	34	37	24	95
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	76	40	70	186
TOTAL	76	40	70	186
TUTORIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	5	4	2	11
TOTAL	5	4	2	11
EXTENSÃO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	11	7	13	31
TOTAL	11	7	13	31
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	0	0	11	11
Solicitação	1	0	4	5
TOTAL	1	0	15	16
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	0	1	3	4
TOTAL	0	1	3	4
GESTÃO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	3	3	2	8
TOTAL	3	3	2	8
ÓRGÃOS EXTERNOS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação	4	0	0	4
TOTAL	4	0	0	4

2.7.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

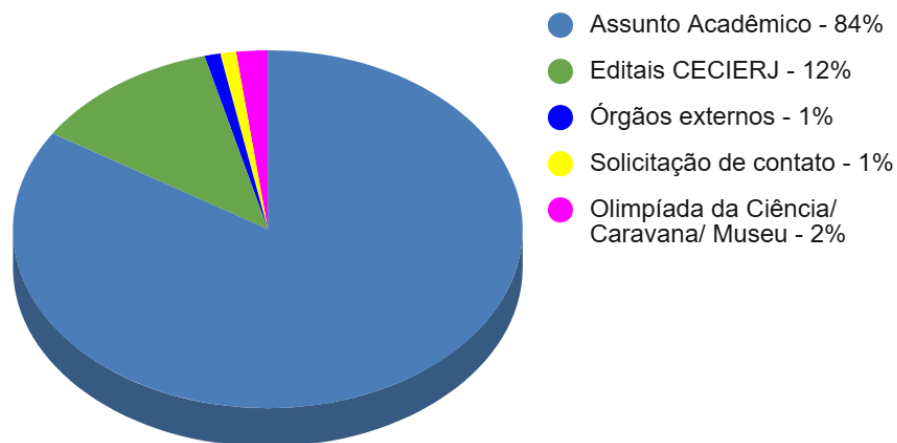
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	22
Boa	11
Regular	1
Ruim	1
TOTAL	35

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	22
Boa	10
Regular	2
Ruim	1
TOTAL	35

A Ouvidoria respondeu a sua manifestação em tempo?	
Curto	14
Normal	17
Demorado	4
TOTAL	35

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?	
Sim	33
Não	2
TOTAL	35

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados no presente relatório indicam a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria ao público final atendido pela instituição. A satisfação do cidadão com o atendimento recebido é um reflexo da atuação, não somente da equipe da ouvidoria, mas também das equipes técnicas da instituição, que atuam de forma ativa e eficiente na análise e pronunciamento, visando encaminhar as respostas aos usuários, sempre com atenção aos prazos legais.

Destacamos que a ouvidoria consegue responder mais de 90% das demandas registradas, em um prazo inferior ao legalmente estipulado, envolvendo as principais áreas de demandas da instituição, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria de Pólos, Diretoria de Tutoria, CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos) e PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj), bem como as áreas de menor demanda como Extensão, Divulgação Científica e DGAF (Diretoria de Administração e Finanças), além das Vice- Presidências Científica e de EaD.