

## RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

### 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do segundo trimestre de 2024 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: Telefônico e OuvERJ.

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

Jéssica Landim Silveira

Luciana Luzie

Maria Del Carmem Puente

Maria Luciana de Assis

Selma Regina Dias

### 2. RESULTADOS

| MANIFESTAÇÕES / SOLICITAÇÕES | ABR        | MAI        | JUN        | TOTAL       |
|------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| OuvERJ*                      | 41         | 53         | 49         | 143         |
| Ligações telefônicas         | 336        | 346        | 407        | 1089        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>377</b> | <b>399</b> | <b>456</b> | <b>1232</b> |

\*OuvERJ = Manifestações e Pedidos de Informação

## 2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

| CANAIS UTILIZADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 |            |            |            |             |             |
|------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| DESCRIÇÃO                                      | ABR        | MAI        | JUN        | TOTAL       | %           |
| OuvERJ (Manifestações)                         | 41         | 51         | 49         | 141         | 11,4%       |
| OuvERJ (Pedidos de Informação)                 | 0          | 2          | 0          | 2           | 0,2%        |
| Ligação telefônica                             | 336        | 346        | 407        | 1089        | 88,4%       |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>396</b> | <b>404</b> | <b>461</b> | <b>1232</b> | <b>100%</b> |

## 2.2. TIPOS DE DEMANDA

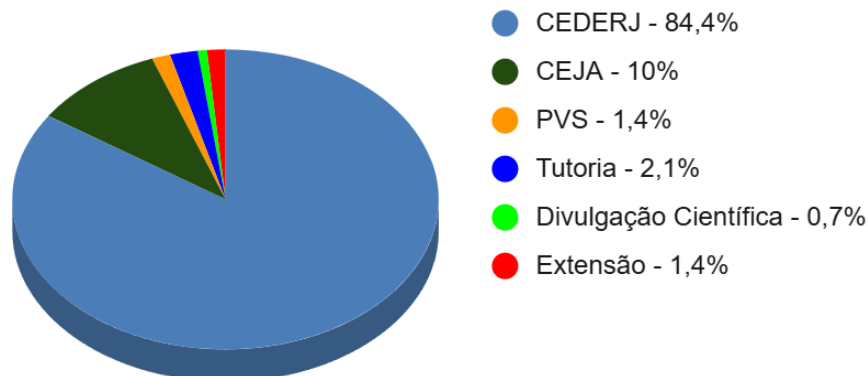
- **COMUNICAÇÃO:** Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.
- **DENÚNCIA:** Manifestação em que se comunica a ocorrência 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.

### 2.3. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO OUVERJ

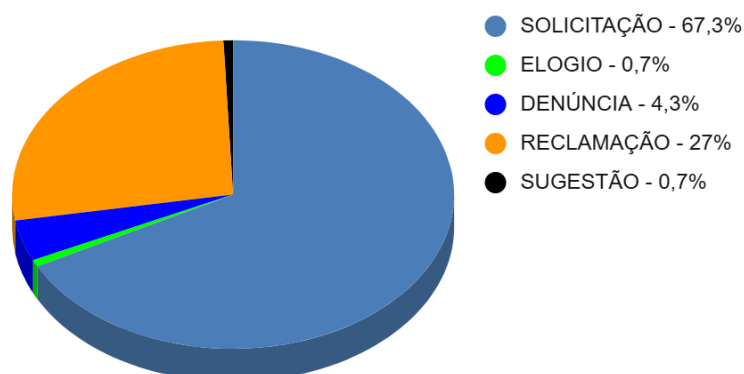
| <b>CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Reclamação                                                              | 6          | 10         | 16         | 32           |
| Solicitação                                                             | 25         | 32         | 27         | 84           |
| Sugestão                                                                | 0          | 1          | 0          | 1            |
| Denúncia                                                                | 0          | 1          | 1          | 2            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>31</b>  | <b>44</b>  | <b>44</b>  | <b>119</b>   |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)</b>                    | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Reclamação                                                              | 1          | 1          | 0          | 2            |
| Solicitação                                                             | 2          | 4          | 1          | 7            |
| Elogio                                                                  | 1          | 0          | 0          | 1            |
| Denúncia                                                                | 4          | 0          | 0          | 4            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>8</b>   | <b>5</b>   | <b>1</b>   | <b>14</b>    |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)</b>                            | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Reclamação                                                              | 0          | 0          | 1          | 1            |
| Solicitação                                                             | 0          | 0          | 1          | 1            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>     |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>TUTORIA</b>                                                          | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Reclamação                                                              | 0          | 1          | 2          | 3            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>0</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>     |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>EXTENSÃO</b>                                                         | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 1          | 1          | 0          | 2            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b>   | <b>2</b>     |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA</b>                                            | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 1          | 0          | 0          | 1            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>1</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>1</b>     |

### 2.3.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ

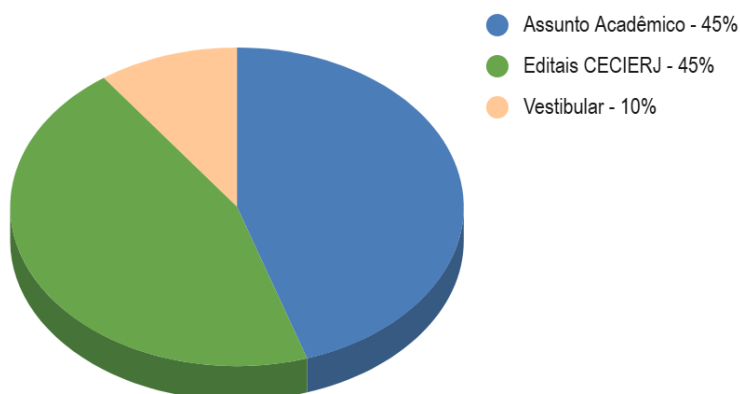
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS

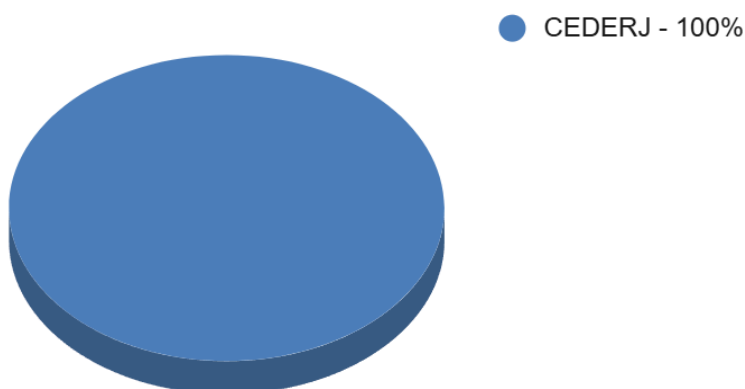


## 2.4. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ

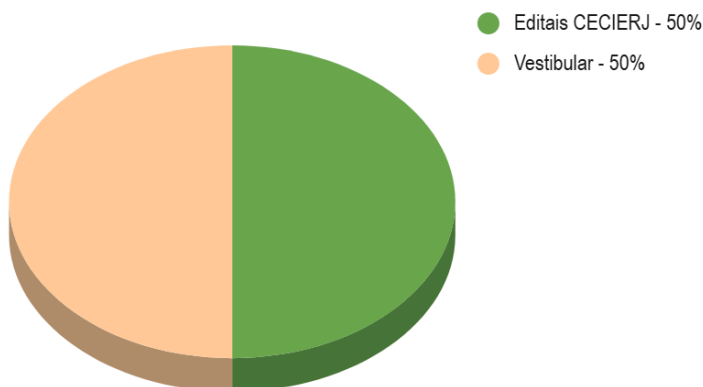
| ÁREA                                                             | ABR      | MAI      | JUN      | TOTAL    |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ) | 0        | 2        | 0        | 2        |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |
|                                                                  |          |          |          |          |
| ASSUNTO                                                          | ABR      | MAI      | JUN      | TOTAL    |
| Editais CECERJ                                                   | 0        | 1        | 0        | 1        |
| Vestibular                                                       | 0        | 1        | 0        | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |

### 2.4.1. GRÁFICOS REFERENTES AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ.

ÁREAS



ASSUNTOS

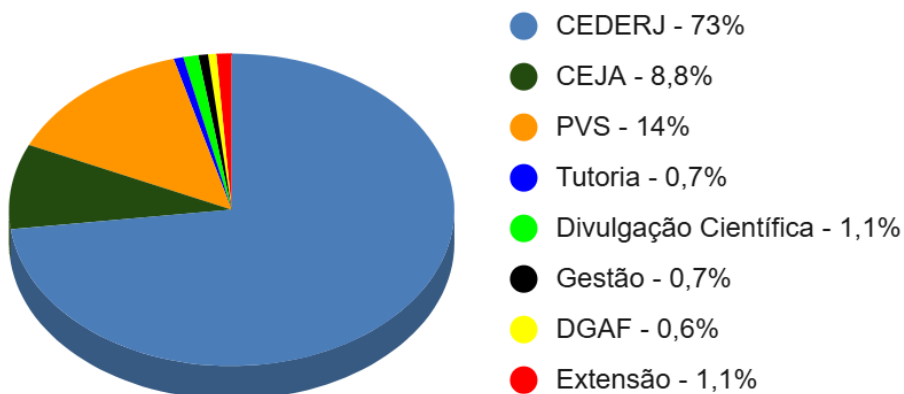


## 2.5. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

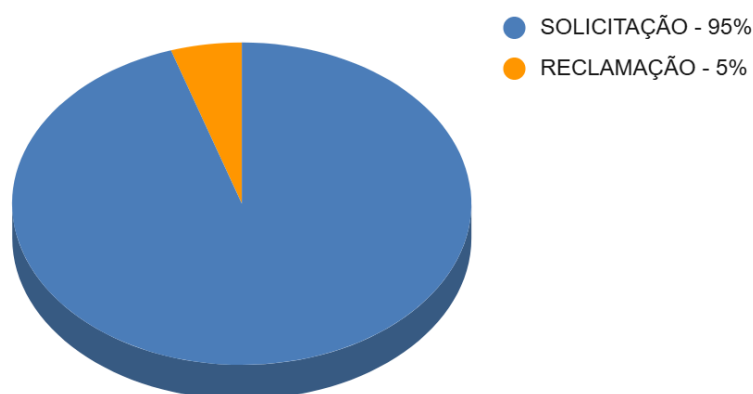
| <b>CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Reclamação                                                              | 5          | 12         | 24         | 41           |
| Solicitação                                                             | 182        | 255        | 318        | 755          |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>187</b> | <b>267</b> | <b>342</b> | <b>796</b>   |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)</b>                    | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 39         | 38         | 19         | 96           |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>39</b>  | <b>38</b>  | <b>19</b>  | <b>96</b>    |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)</b>                            | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Reclamação                                                              | 12         | 1          | 5          | 18           |
| Solicitação                                                             | 86         | 22         | 24         | 132          |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>98</b>  | <b>23</b>  | <b>29</b>  | <b>150</b>   |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>TUTORIA</b>                                                          | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 4          | 3          | 1          | 8            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>4</b>   | <b>3</b>   | <b>1</b>   | <b>8</b>     |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>EXTENSÃO</b>                                                         | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 5          | 4          | 3          | 12           |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>5</b>   | <b>4</b>   | <b>3</b>   | <b>12</b>    |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA</b>                                            | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 2          | 6          | 4          | 12           |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>2</b>   | <b>6</b>   | <b>4</b>   | <b>12</b>    |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)</b>               | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 1          | 5          | 1          | 7            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>1</b>   | <b>5</b>   | <b>1</b>   | <b>7</b>     |
|                                                                         |            |            |            |              |
| <b>GESTÃO</b>                                                           | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>TOTAL</b> |
| Solicitação                                                             | 0          | 0          | 8          | 8            |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>8</b>   | <b>8</b>     |

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

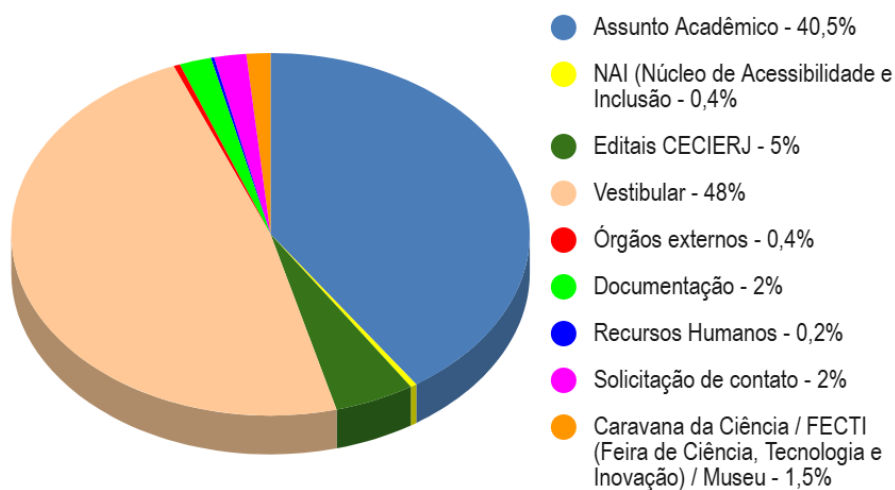
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

De acordo com a CGE (Controladoria Geral do Estado), a funcionalidade para acesso aos relatórios de pesquisa de satisfação, não foi implementada no sistema OuvERJ até o presente momento. Por este motivo, as pesquisas de satisfação do segundo trimestre de 2024, não foram contempladas.

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados no presente relatório indicam a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria ao público final atendido pela instituição.

Destacamos que neste trimestre, a ouvidoria conseguiu responder 100% das demandas registradas, em um prazo inferior ao legalmente estipulado, envolvendo as principais áreas da instituição, com a maior parte das demandas se concentrando no CEDERJ, envolvendo as áreas da Diretoria Acadêmica, Diretoria de Polos, Diretoria de Tutoria, seguido pelo PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj) e pelo CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos). Com um volume menor de demandas observamos a Extensão, DGAF (Diretoria de Administração e Finanças), Divulgação Científica, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.

Estes dados refletem a atuação ativa e eficiente das equipes técnicas da Instituição, que atuam de forma efetiva com vistas a atender não somente os prazos legais para a resposta aos usuários, mas também elaborar respostas de forma clara, objetiva, completa e acessível aos usuários, demonstrando um compromisso genuíno com a resolução dos problemas apresentados.

Destaca-se ainda que os problemas recorrentes são alvo de análise por parte das áreas técnicas, visando a discussão de melhorias nos processos.