

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do primeiro 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	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Canais eletrônicos*	843	684	712	2239
Ligações telefônicas	495	345	363	1203
TOTAL	1338	1029	1075	3442

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

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023					
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
Fala BR	11	4	7	22	0,7%
e-SIC	3	4	4	11	0,3%
Email/site Fale Conosco	791	631	662	2084	57%
Email/site Ouvidoria	38	45	39	122	4%
Ligação telefônica	495	345	363	1203	38%
TOTAL	1338	1029	1075	3442	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)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	4	7	10	21
Solicitação	23	29	19	71
Elogio	1	0	0	1
TOTAL	28	36	29	93

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	2	2
Solicitação	2	2	0	4
TOTAL	2	2	2	6

PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	2	0	0	2
Solicitação	2	2	4	8
TOTAL	4	2	4	10

TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	1	2
Solicitação	1	0	1	2
TOTAL	1	1	2	4

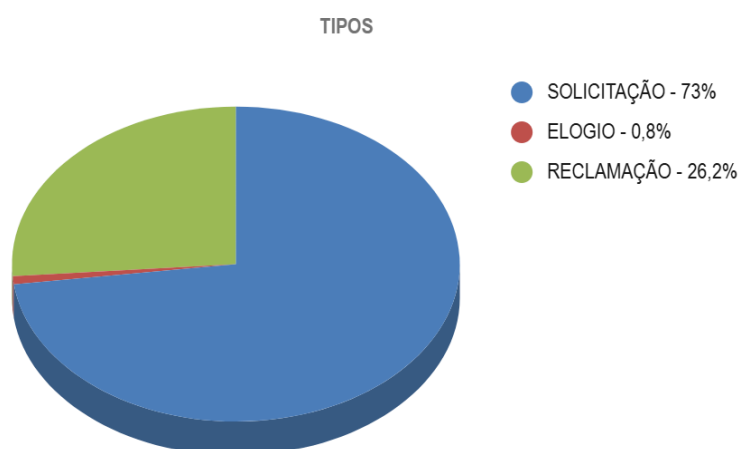
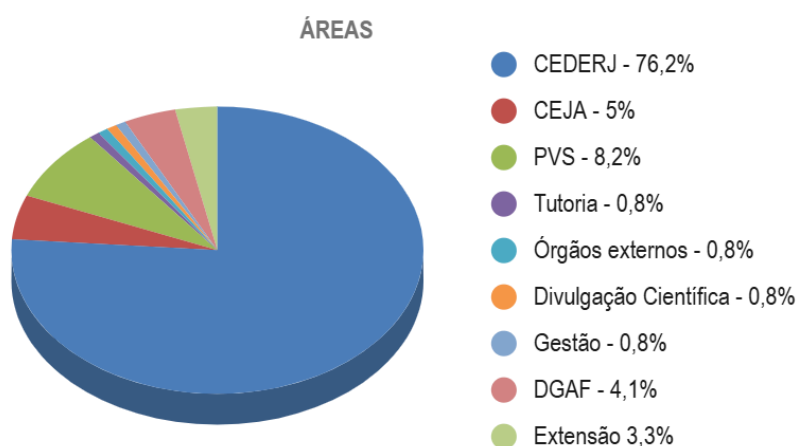
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

GESTÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

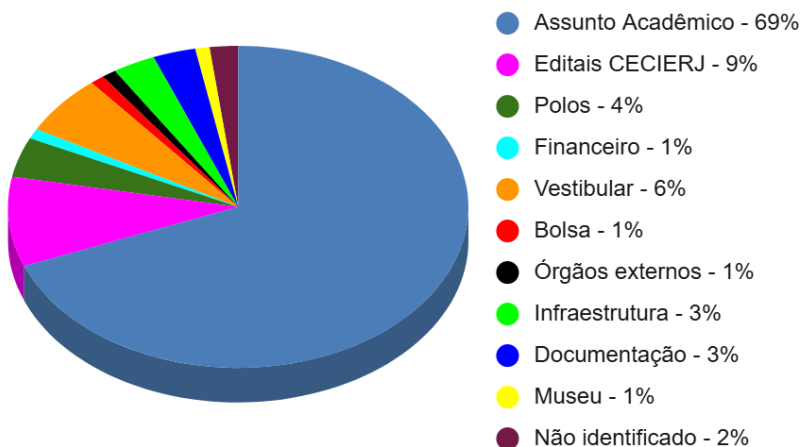
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	3	1	4
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	3	1	5

ÓRGÃOS EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	0	0	1	1
TOTAL	0	0	1	1

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



ASSUNTOS



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

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	5	14	8	27
Solicitação	627	495	473	1595
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	632	509	482	1623
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	2	0	0	2
Solicitação	41	45	63	149
TOTAL	43	45	63	151
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	85	52	71	208
TOTAL	85	52	71	208
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	1	2
Solicitação	5	4	9	18
TOTAL	5	5	10	20

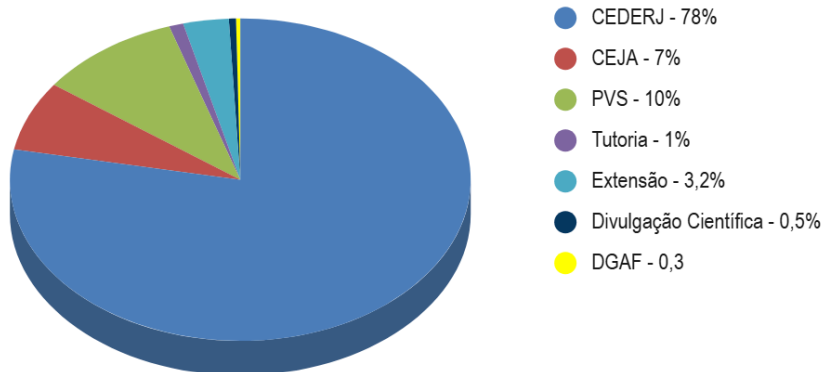
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	3	3
Solicitação	23	16	25	64
TOTAL	23	16	28	67

DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	2	3	5	10
TOTAL	2	3	5	10

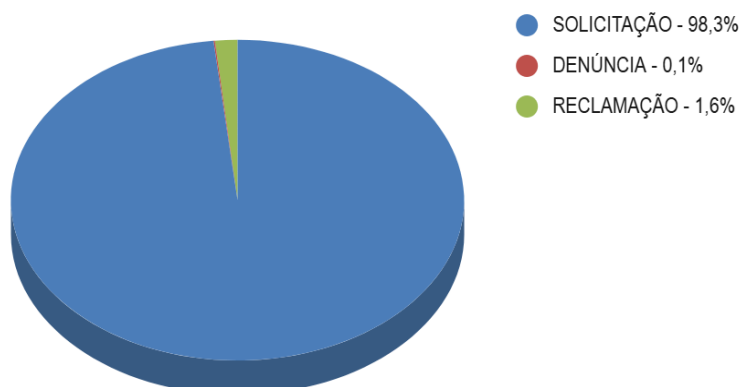
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	1	3	5
TOTAL	1	1	3	5

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

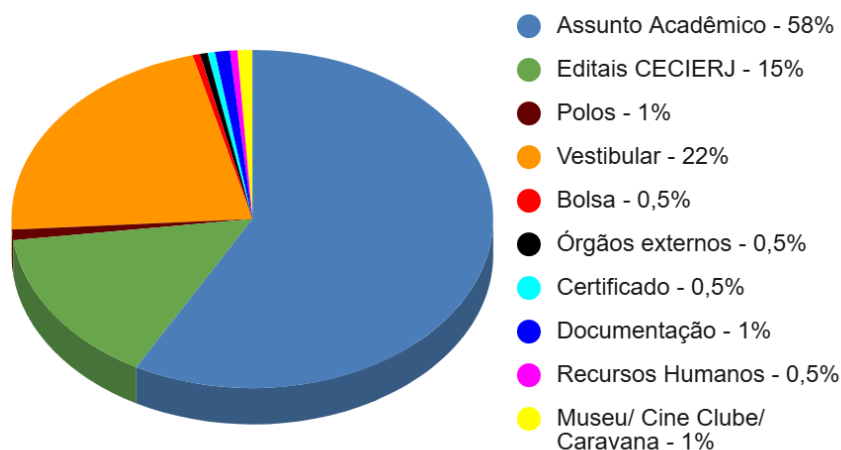
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



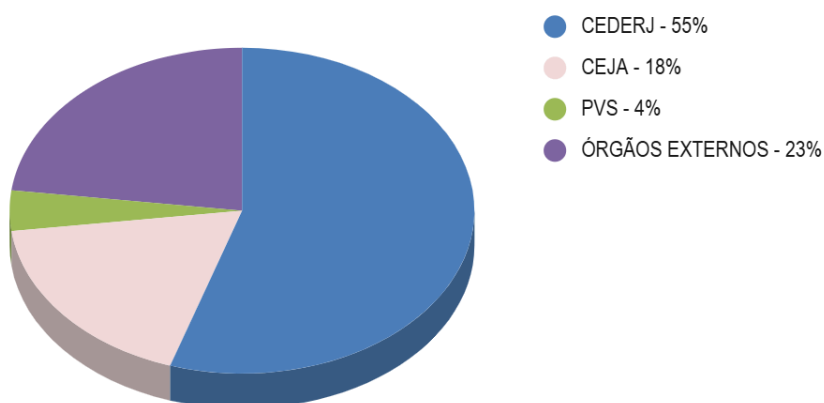
2.5. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO FALA BR

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	1	2	2	5
Solicitação	4	0	0	4
Comunicação	2	0	1	3
TOTAL	7	2	3	12
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	1	0	2
Comunicação	1	0	1	2
TOTAL	2	1	1	4

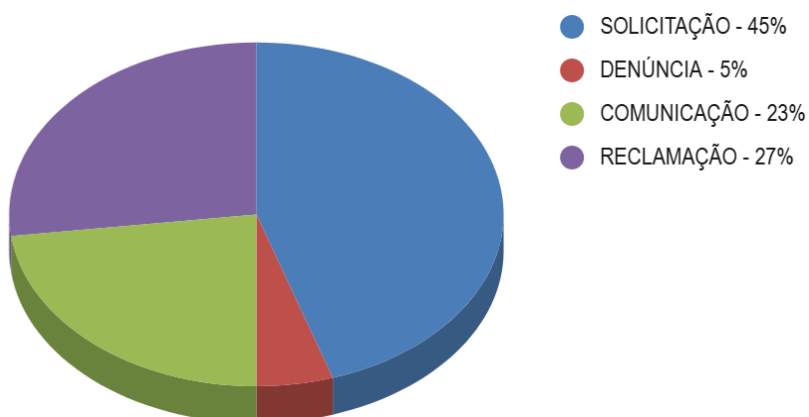
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1
ÓRGÃOS EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	1	1	1	3
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	1	1	3	5

2.5.1. GRÁFICOS REFERENTES AO FALA BR

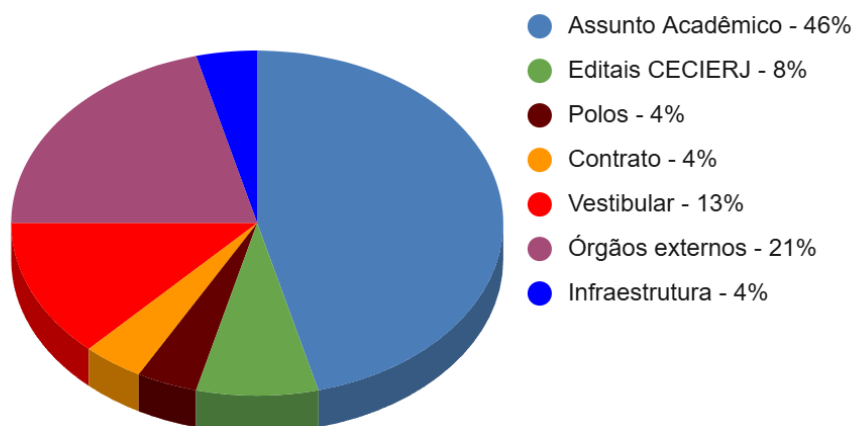
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS

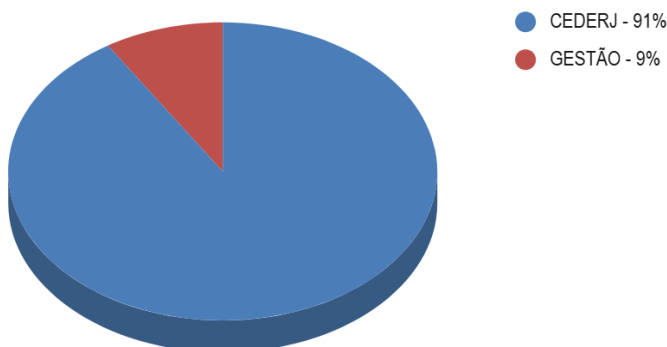


2.6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO e-SIC

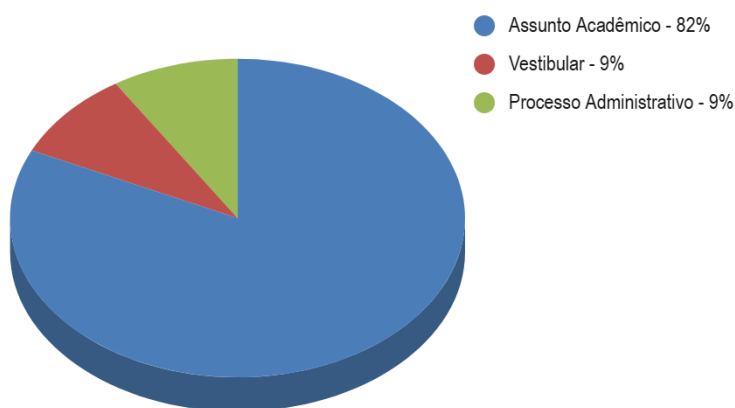
ÁREA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	3	4	3	10
Gestão	0	0	1	1
TOTAL	3	4	4	11
ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Assunto acadêmico	2	4	3	9
Processo administrativo	0	0	1	1
Vestibular	1	0	0	1
TOTAL	3	4	4	11

2.6.1. GRÁFICOS REFERENTES AO e-SIC

ÁREAS



ASSUNTOS



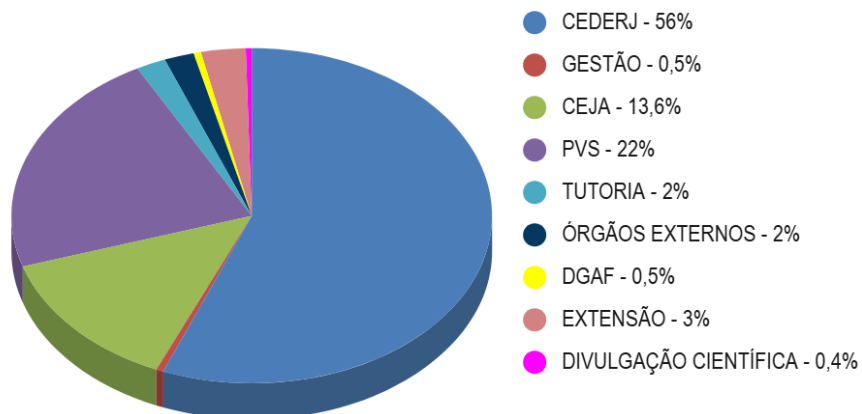
2.7. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	6	6
Solicitação	348	177	142	667
TOTAL	348	177	148	673
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	2	0	2
Solicitação	42	62	57	161
TOTAL	42	64	57	163

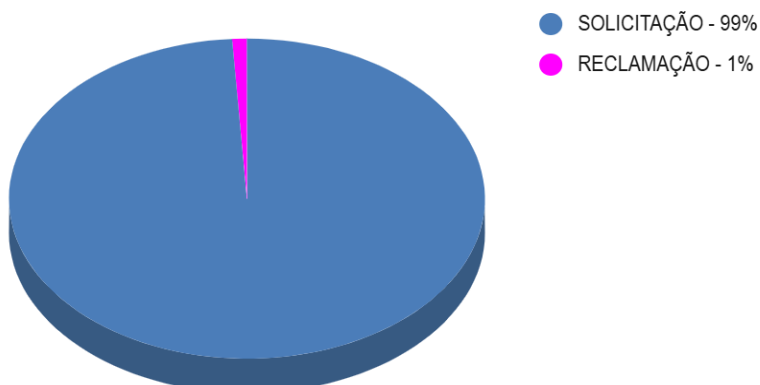
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	82	75	107	264
TOTAL	82	75	107	264
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	5	10	8	23
TOTAL	5	10	8	23
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	9	3	27	39
TOTAL	9	3	27	39
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	0	4	5
TOTAL	1	0	4	5
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	2	1	3	6
TOTAL	2	1	3	6
GESTÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	3	2	6
TOTAL	1	3	2	6
ÓRGÃOS EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	5	12	7	24
TOTAL	5	12	7	24

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

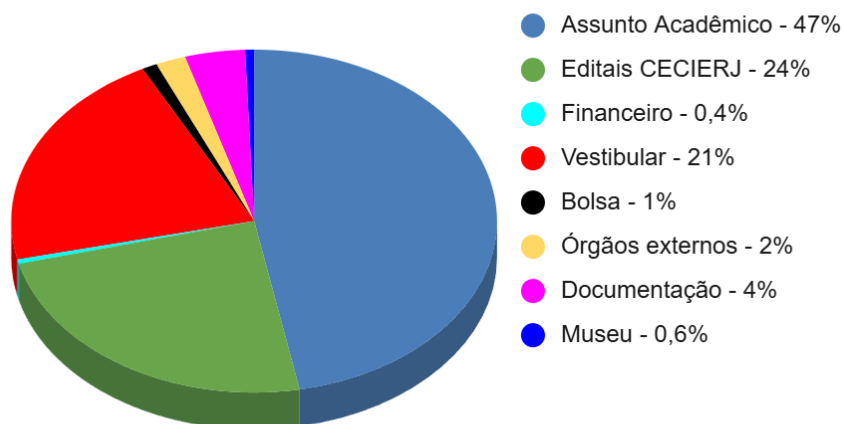
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	39
Boa	17
Regular	3
Ruim	4
TOTAL	63

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	41
Boa	13
Regular	7
Ruim	2
TOTAL	63

A Ouvidoria respondeu a sua manifestação em tempo:	
Curto	29
Normal	30
Demorado	4
TOTAL	63

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?	
Sim	59
Não	4
TOTAL	63

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), PVS (Pré- Vestibular Social - Cecierj) e Extensão, bem como as áreas de menor demanda como Divulgação Científica e DGAF (Diretoria de Administração e Finanças), além das Vice- Presidências Científica e de EaD.