

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do primeiro 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	JAN	FEV	MAR	TOTAL
OuvERJ*	108	56	50	214
Ligações telefônicas	421	322	220	963
TOTAL	529	378	270	1177

*OuvERJ = Manifestações e Pedidos de Informação

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024					
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
OuvERJ (Manifestações)	106	56	50	212	18%
OuvERJ (Pedidos de Informação)	2	0	0	2	0,2%
Ligação telefônica	421	322	220	963	81,8%
TOTAL	529	378	270	1177	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.

2.3. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO OUVERJ

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	7	10	7	24
Solicitação	76	24	18	118
Sugestão	0	2	0	2
Elogio	0	0	1	1
TOTAL	83	36	26	145

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	1	2
Solicitação	2	2	1	5
TOTAL	2	3	2	7

PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	1	1	6	8
Solicitação	17	11	9	37
TOTAL	18	12	15	45

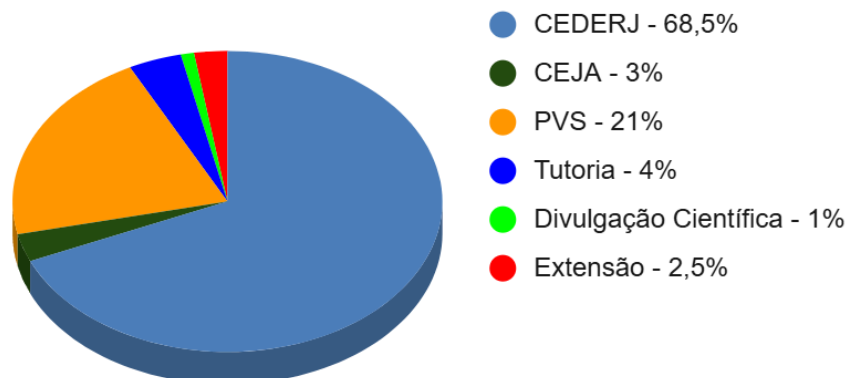
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	2	2	4
Solicitação	2	1	1	4
TOTAL	2	3	3	8

EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	1	2	1	4
TOTAL	1	2	2	5

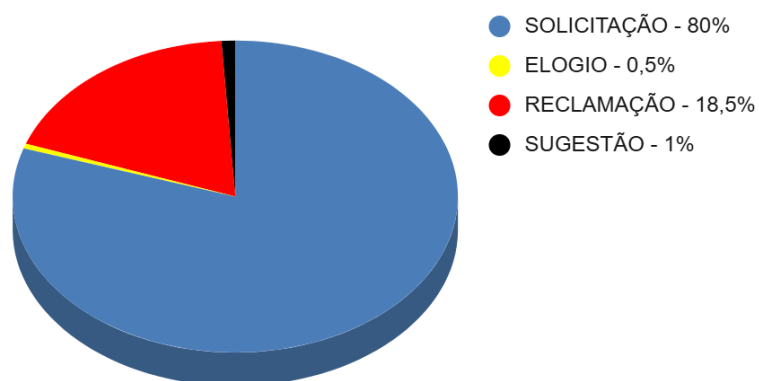
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	0	0	2	2
TOTAL	0	0	2	2

2.3.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ

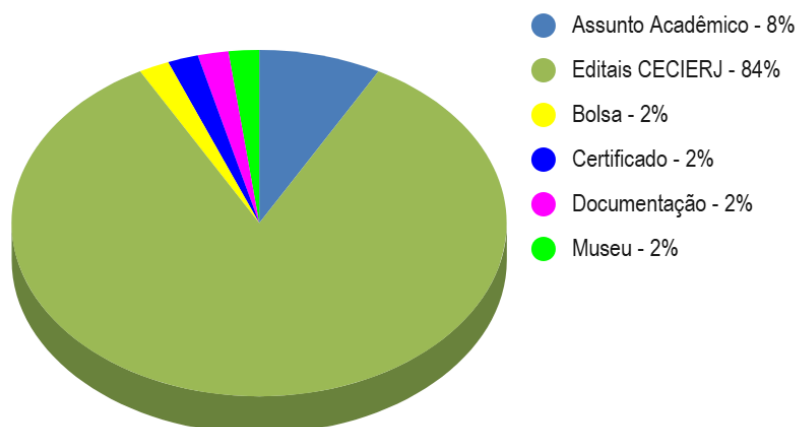
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



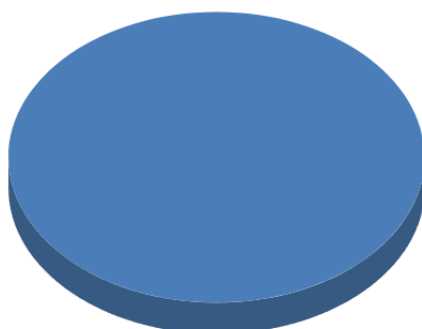
2.4. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ

ÁREA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	2	0	0	2
TOTAL	2	0	0	2
ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Assunto acadêmico	2	0	0	2
TOTAL	2	0	0	2

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

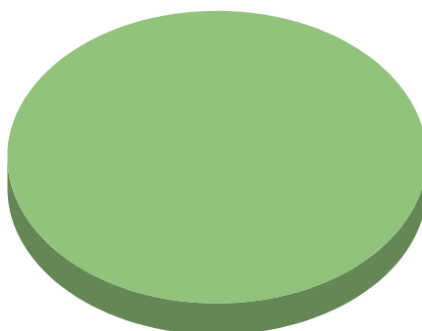
ÁREAS

● CEDERJ - 100%



ASSUNTOS

● Assunto Acadêmico - 100%



2.5. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

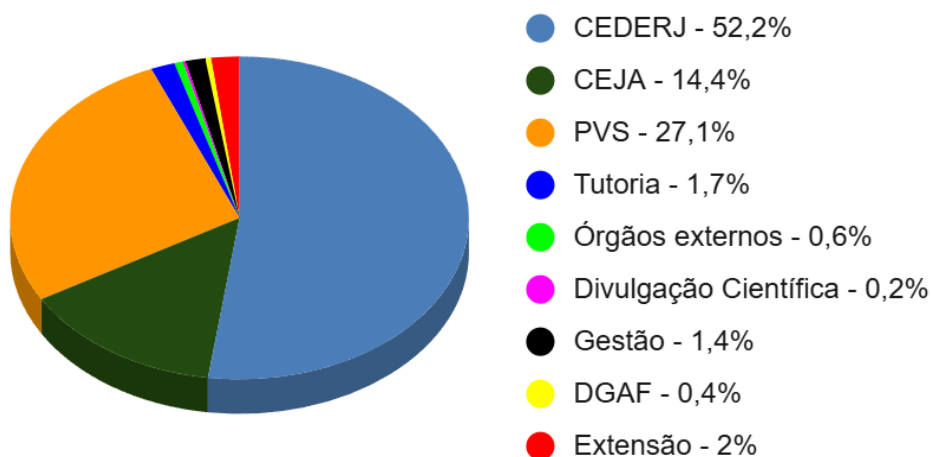
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	4	2	5	11
Solicitação	278	128	86	492
TOTAL	282	130	91	503
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	3	2	2	7
Solicitação	41	48	43	132
TOTAL	44	50	45	139
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	9	9
Solicitação	69	125	58	252
TOTAL	69	125	67	261
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	13	2	0	15
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	13	2	1	16
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	5	5	9	19
TOTAL	5	5	9	19
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	0	0	2	2
TOTAL	0	0	2	2
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	0	1	3	4
TOTAL	0	1	3	4

GESTÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	7	6	0	13
TOTAL	7	6	0	13

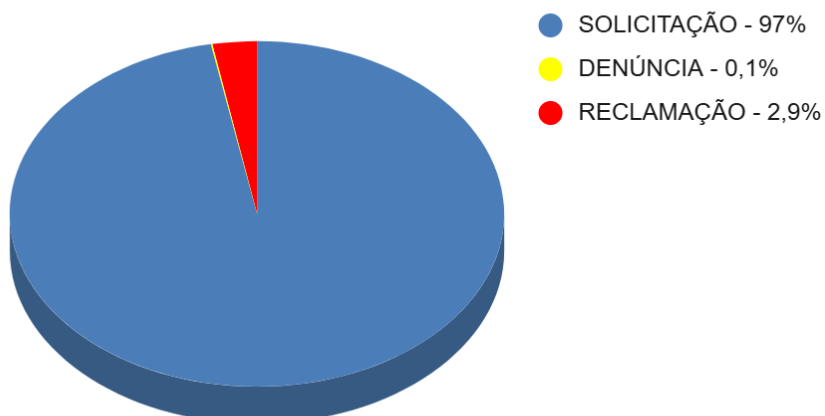
ÓRGÃOS EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	3	2	6
TOTAL	1	3	2	6

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

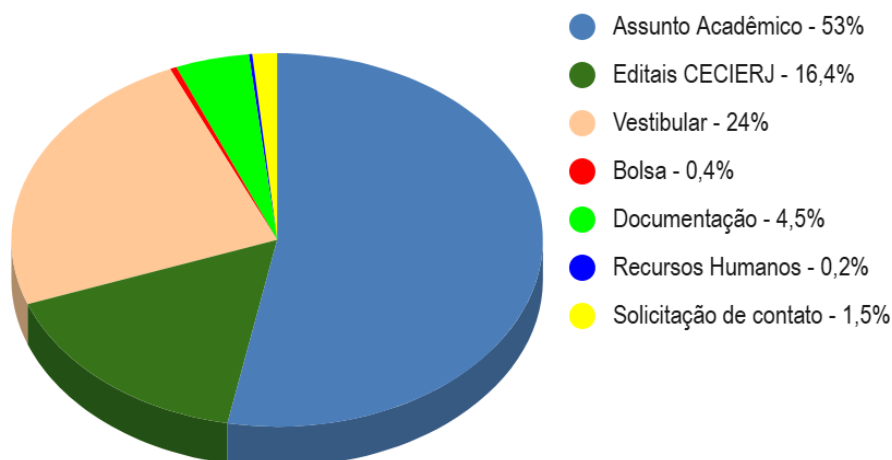
ÁREAS



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 primeiro 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 de demandas da instituição, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria de Polos, Diretoria de Tutoria, CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos) e PVS (Pré- Vestibular Social - Cecierj), além de áreas de menor demanda como Extensão, DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças), Divulgação Científica, e 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.