

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2025 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do primeiro trimestre de 2025 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, OuvERJ e Reclame Aqui.

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*	115	67	58	240
Ligações telefônicas	282	462	200	944
Reclame Aqui	4	2	3	9
TOTAL	401	531	261	1193

*OuvERJ = Manifestações e Pedidos de Informação

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2025					
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
OuvERJ (Manifestações)	113	63	55	231	19%
OuvERJ (Pedidos de Informação)	2	4	3	9	1%
Ligação telefônica	282	462	200	944	79%
Reclame Aqui	4	2	3	9	1%
TOTAL	401	531	261	1193	100%

2.2. TIPOS DE DEMANDA

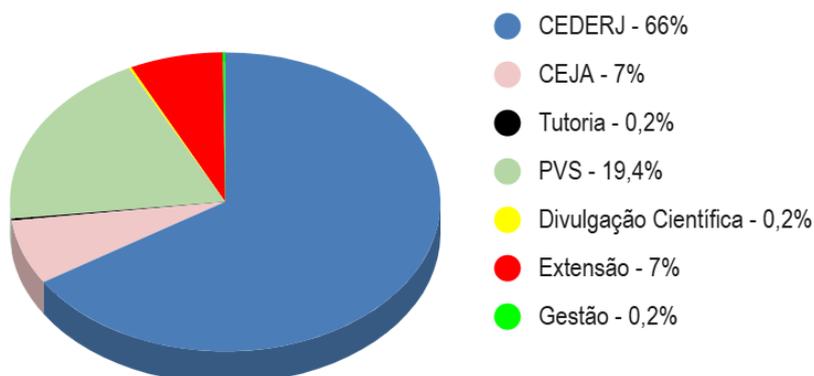
- **COMUNICAÇÃO:** Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.
- **DENÚNCIA:** Manifestação em que se comunica a ocorrência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

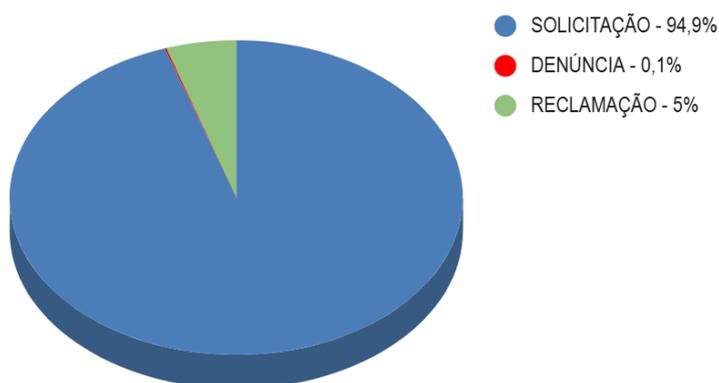
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	24	1	25
Solicitação	205	266	127	598
TOTAL	205	290	128	623
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	2	1	3
Solicitação	14	28	18	60
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	14	30	20	64
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	19	0	19
Solicitação	47	90	28	165
TOTAL	47	109	28	184
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	1	0	1	2
TOTAL	1	0	1	2
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	15	31	21	67
TOTAL	15	31	21	67
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	0	0	2	2
TOTAL	0	0	2	2
GESTÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	0	2	0	2
TOTAL	0	2	0	2

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

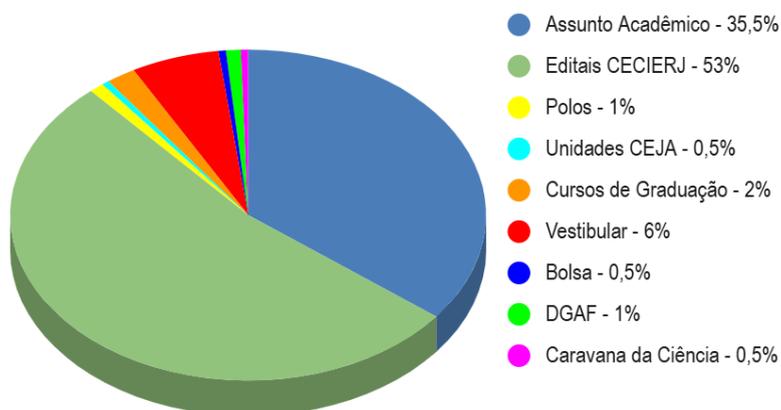
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



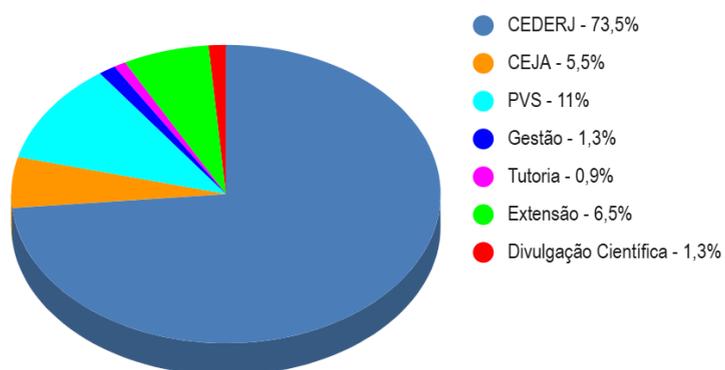
2.4. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO OUVERJ

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	15	16	8	39
Solicitação	79	28	18	125
Sugestão	0	0	1	1
Denúncia	0	2	3	5
TOTAL	94	46	30	170
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	1	1	2	4
Solicitação	3	2	2	7
Denúncia	0	0	2	2
TOTAL	4	3	6	13
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	2	2	0	4
Solicitação	8	5	8	21
TOTAL	10	7	8	25
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	0	1	0	1
TOTAL	0	2	0	2
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	4	5
Solicitação	1	2	7	10
TOTAL	1	3	11	15
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	2	0	0	2
TOTAL	2	1	0	3

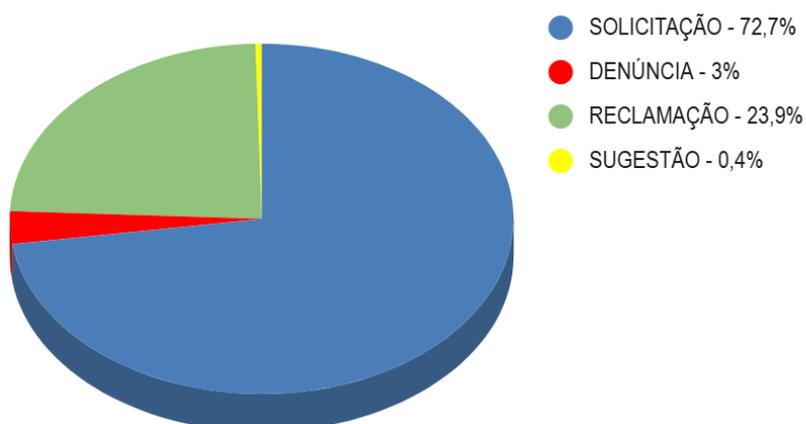
GESTÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Solicitação	2	1	0	3
TOTAL	2	1	0	3

2.4.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ

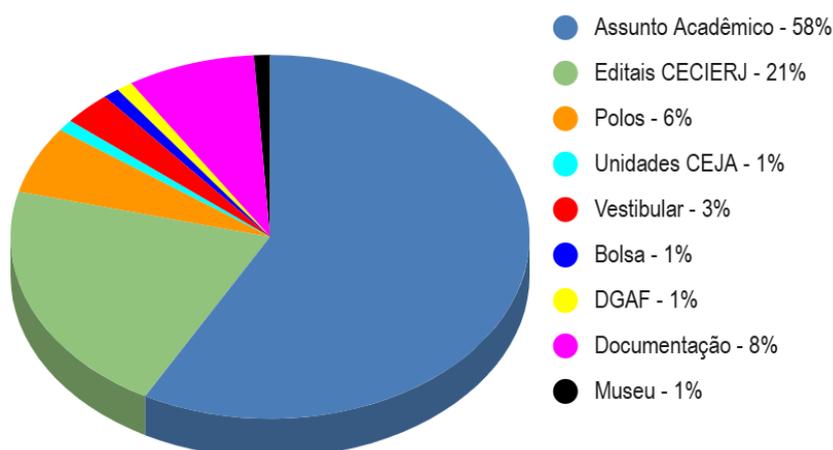
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS

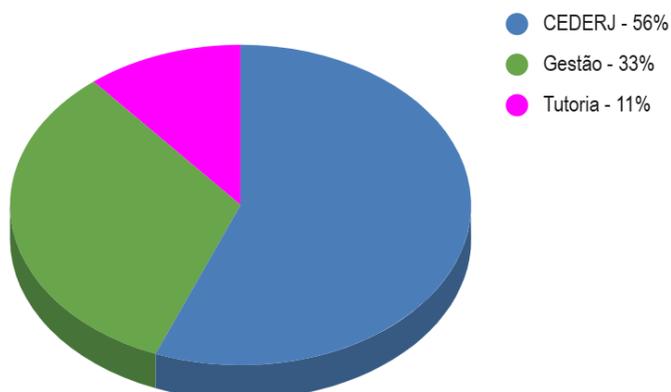


2.5. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ

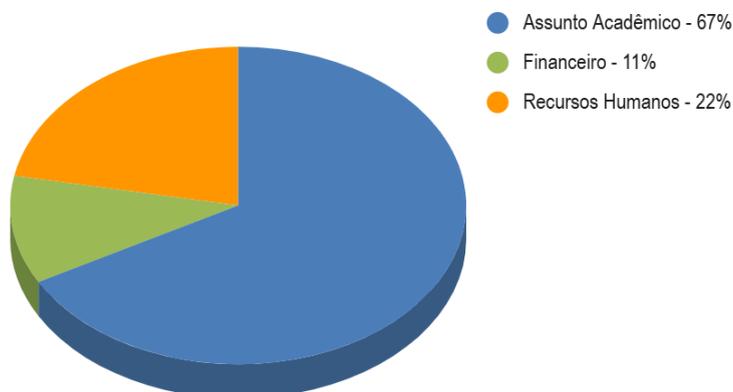
ÁREA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	2	1	2	5
Tutoria	0	1	0	1
Gestão	0	2	1	3
TOTAL	2	4	3	9

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

ÁREAS



ASSUNTOS



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVERJ

MANIFESTAÇÕES

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	5
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	1
4 ESTRELAS	1
5 ESTRELAS	14
TOTAL	21

Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	5
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	1
4 ESTRELAS	2
5 ESTRELAS	13
TOTAL	21

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	0
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	0
5 ESTRELAS	0
TOTAL	0

Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	0
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	0
5 ESTRELAS	0
TOTAL	0

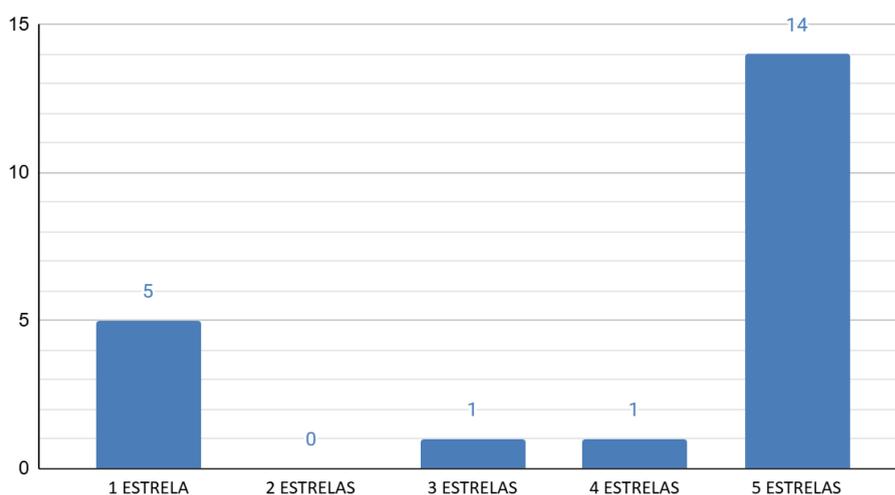
TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	5
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	1
4 ESTRELAS	1
5 ESTRELAS	14
TOTAL	21

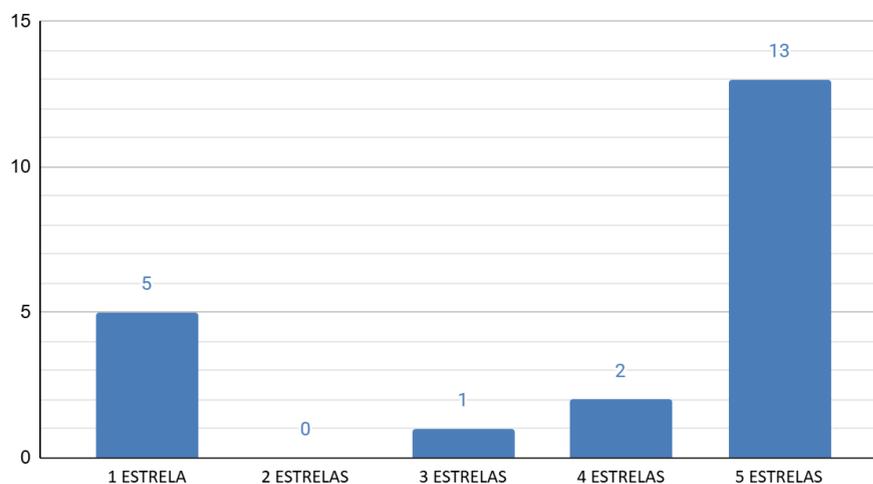
Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	5
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	1
4 ESTRELAS	2
5 ESTRELAS	13
TOTAL	21

3.1. GRÁFICOS REFERENTES AO TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ

EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO



EXPERIÊNCIA COM O ATENDIMENTO



4. RECLAME AQUI

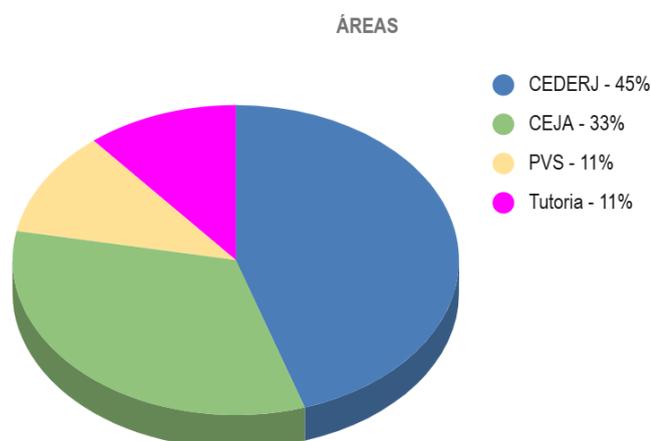
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	3	1	0	4
TOTAL	3	1	0	4

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

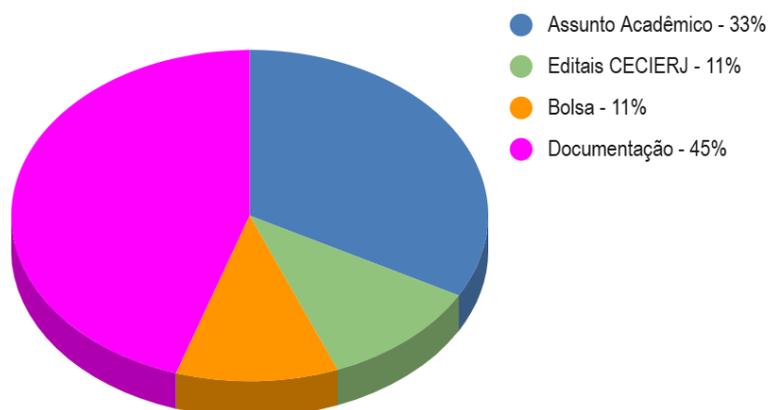
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
TOTAL	0	0	1	1

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

4.1. GRÁFICOS REFERENTES AO RECLAME AQUI



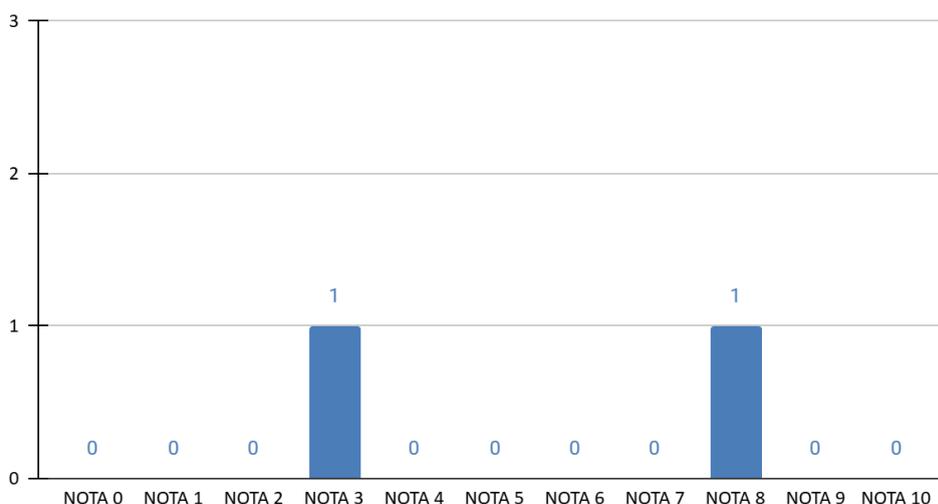
ASSUNTOS



4.2. AVALIAÇÕES DO RECLAME AQUI

AVALIAÇÕES										
NOTA 0	NOTA 1	NOTA 2	NOTA 3	NOTA 4	NOTA 5	NOTA 6	NOTA 7	NOTA 8	NOTA 9	NOTA 10
0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL DE AVALIAÇÕES										
2										

AVALIAÇÕES



5. 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 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 e PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj). Com um menor volume de demandas temos a Extensão, CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos), DGAF (Diretoria de Administração e Finanças), Divulgação Científica, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.