

RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do terceiro 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

Luciana Egito

Maria Del Carmem Puente

Maria Luciana de Assis

Selma Regina Dias

2. RESULTADOS

MANIFESTAÇÕES / SOLICITAÇÕES	JUL	AGO	SET	TOTAL
Canais eletrônicos*	729	493	360	1582
Ligações telefônicas	419	289	171	879
TOTAL	1148	782	531	2461

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

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023					
DESCRIÇÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Fala BR	15	7	12	34	1,4%
e-SIC	1	2	0	3	0,1%
Email/site Fale Conosco	684	456	299	1439	58,5%
Email/site Ouvidoria	29	28	49	106	4,3%
Ligação telefônica	419	289	171	879	35,7%
TOTAL	1148	782	531	2461	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)

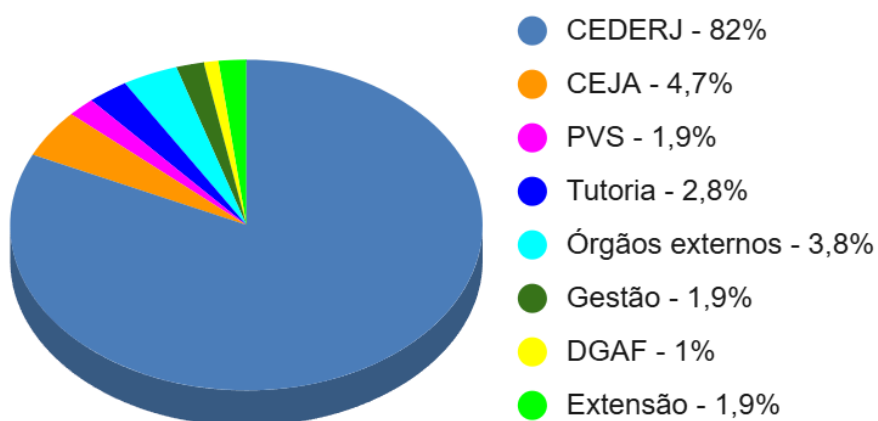
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	3	10	22	35
Solicitação	21	14	16	51
Sugestão	0	0	1	1
TOTAL	24	24	39	87
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	1	0	3	4
TOTAL	1	0	4	5
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	1	0	0	1
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	2	0	0	2
TUTORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	0	0	1	1
Denúncia	1	0	0	1
TOTAL	1	0	2	3
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1
GESTÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	0	1	1	2
TOTAL	0	1	1	2

ÓRGÃOS EXTERNOS	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	1	2	0	3
Elogio	0	0	1	1
TOTAL	1	2	1	4

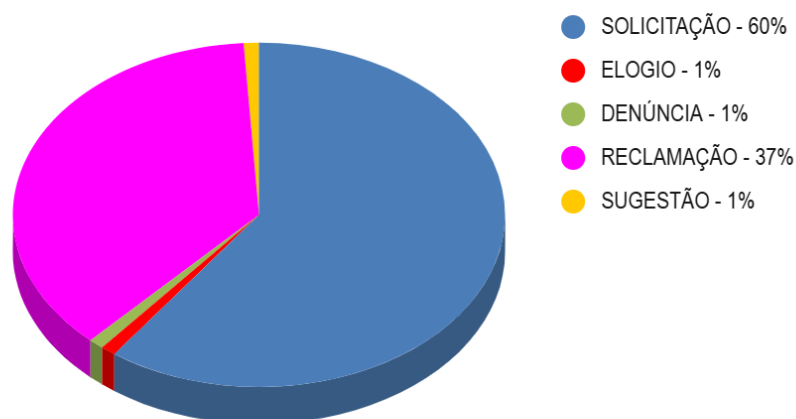
EXTENSÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	0	0	2	2
TOTAL	0	0	2	2

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

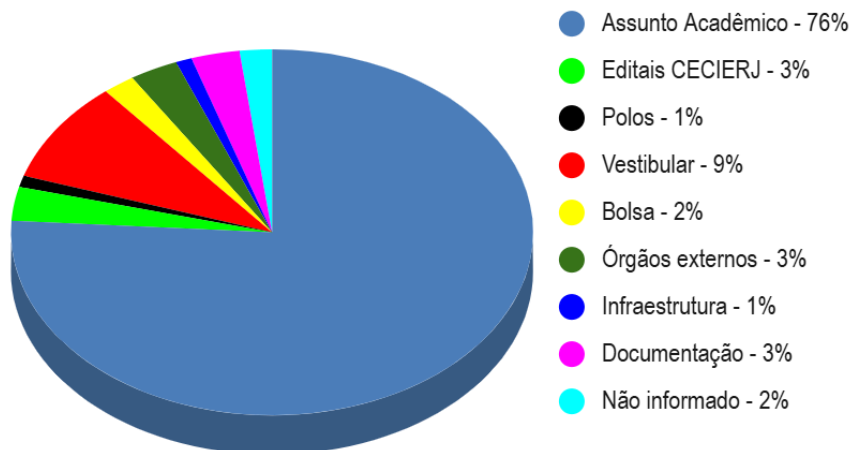
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



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

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	9	4	9	22
Solicitação	606	377	219	1202
Denúncia	0	1	0	1
TOTAL	615	382	228	1225
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	2	0	2	4
Solicitação	18	46	40	104
Sugestão	0	0	1	1
Elogio	0	0	1	1
TOTAL	20	46	44	110
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	1	0	0	1
Solicitação	30	9	7	46
TOTAL	31	9	7	47

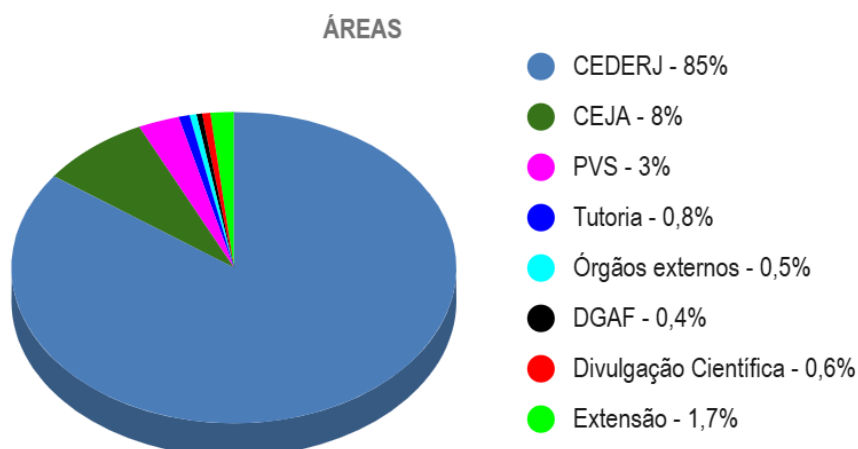
TUTORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	1	0	0	1
Solicitação	3	3	4	10
TOTAL	4	3	4	11
EXTENSÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	5	10	10	25
TOTAL	5	10	10	25

DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	2	4	3	9
TOTAL	2	4	3	9

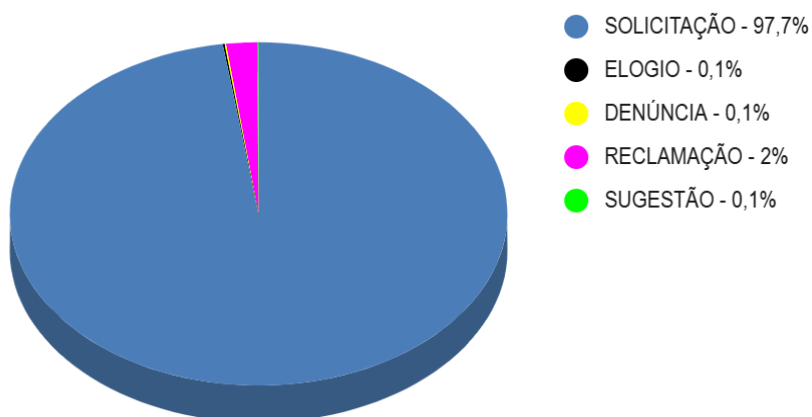
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	2	2	1	5
TOTAL	2	2	1	5

ÓRGÃOS EXTERNOS	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	5	0	2	7
TOTAL	5	0	2	7

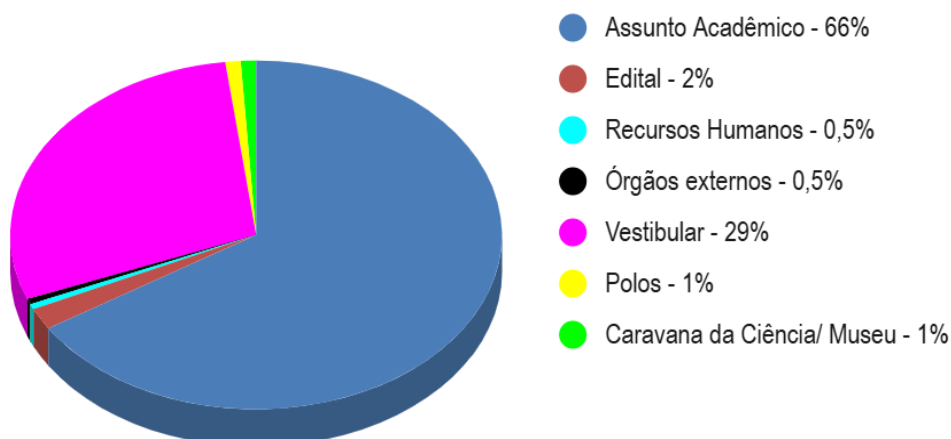
2.4.1. GRÁFICOS REFERENTES AO FALE CONOSCO (EMAIL/SITE)



TIPOS



ASSUNTOS



2.5. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO FALA BR

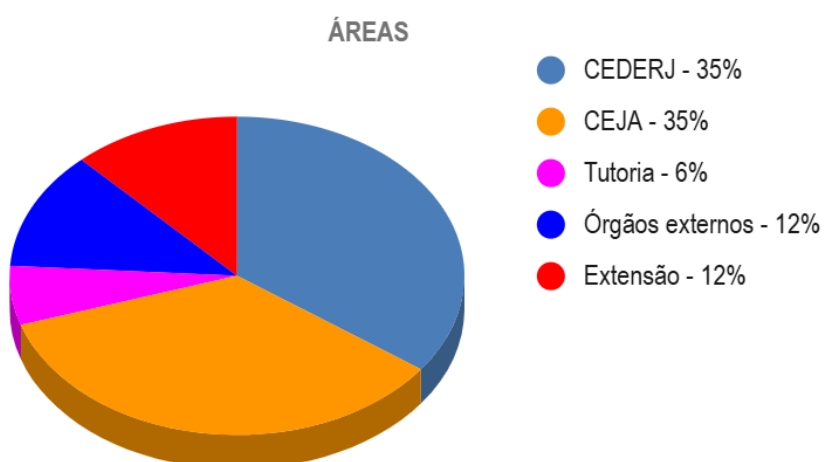
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	1	2	3
Solicitação	6	0	1	7
Denúncia	0	1	1	2
TOTAL	6	2	4	12

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	1	2	1	4
Denúncia	2	1	5	8
TOTAL	3	3	6	12
TUTORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Denúncia	2	0	0	2
TOTAL	2	0	0	2

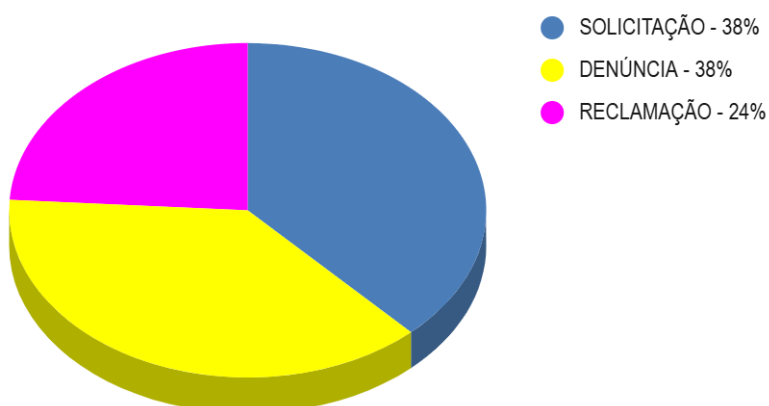
EXTENSÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	4	0	0	4
TOTAL	4	0	0	4

ÓRGÃOS EXTERNOS	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	0	1	1	2
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	0	2	2	4

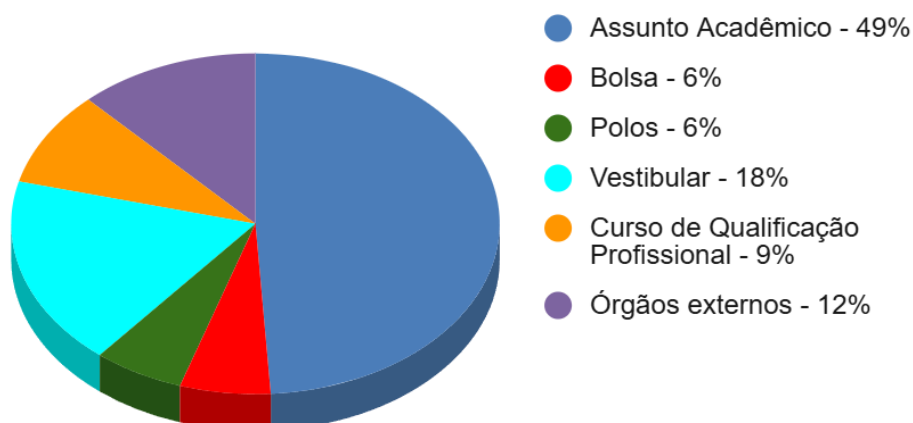
2.5.1. GRÁFICOS REFERENTES AO FALA BR



TIPOS



ASSUNTOS

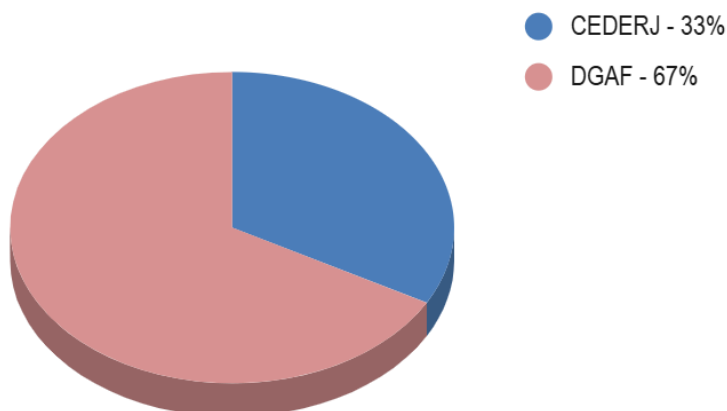


2.6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO e-SIC

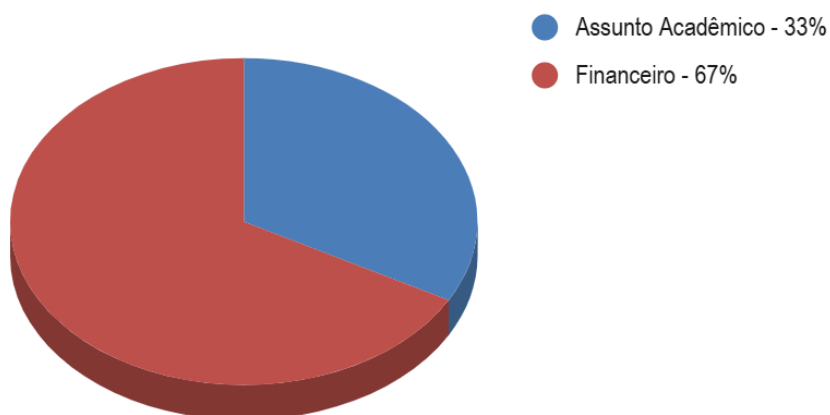
ÁREA	JUL	AGO	SET	TOTAL
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	1	0	0	1
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	0	2	0	2
TOTAL	1	2	0	3
ASSUNTO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Assunto acadêmico	1	0	0	1
Financeiro	0	2	0	2
TOTAL	1	2	0	3

2.6.1. GRÁFICOS REFERENTES AO e-SIC

ÁREAS



ASSUNTOS



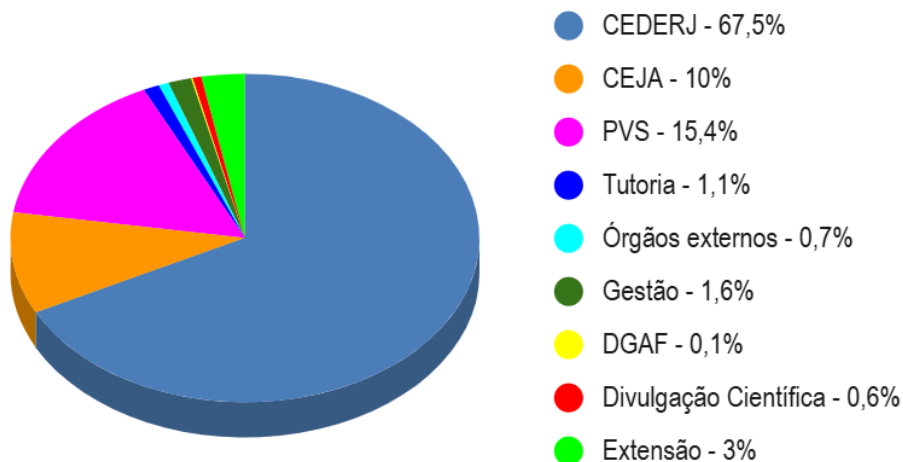
2.7. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	20	4	12	36
Solicitação	349	115	94	558
TOTAL	369	119	106	594
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	12	50	25	87
TOTAL	12	50	26	88

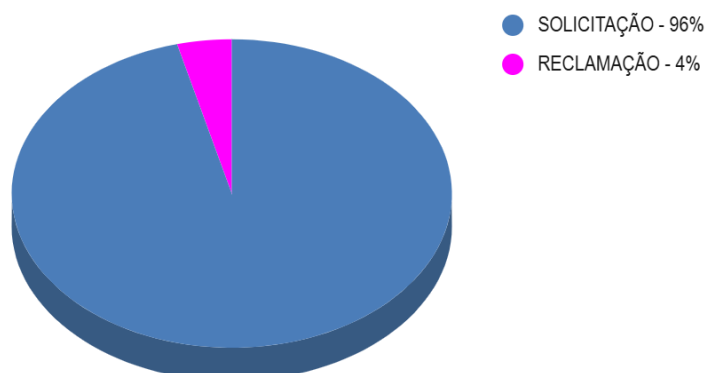
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	17	97	20	134
TOTAL	17	97	21	135
TUTORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	2	7	1	10
TOTAL	2	7	1	10
EXTENSÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	8	9	8	25
TOTAL	8	10	8	26
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	3	1	1	5
TOTAL	3	1	1	5
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1
GESTÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	5	4	5	14
TOTAL	5	4	5	14
ÓRGÃOS EXTERNOS	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	3	0	3	6
TOTAL	3	0	3	6

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

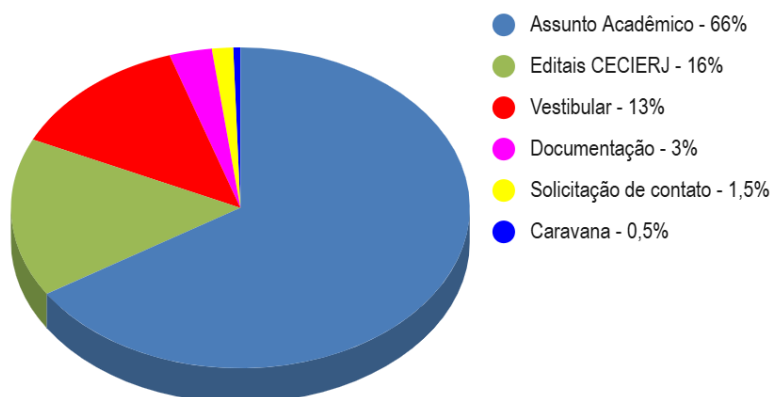
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	74
Boa	38
Regular	9
Ruim	12
TOTAL	133

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	79
Boa	37
Regular	10
Ruim	7
TOTAL	133

A Ouvidoria respondeu a sua manifestação em tempo:	
Curto	55
Normal	58
Demorado	20
TOTAL	133

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?	
Sim	124
Não	9
TOTAL	133

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 da instituição, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria de Polos, Diretoria de Tutoria, CEJA (Centro 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, assim como as Vice-Presidências Científica e de EaD.