

RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do terceiro 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	JUL	AGO	SET	TOTAL
OuvERJ*	80	43	45	168
Ligações telefônicas	216	198	196	610
TOTAL	296	241	241	778

*OuvERJ = Manifestações e Pedidos de Informação

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024					
DESCRIÇÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
OuvERJ (Manifestações)	80	43	45	168	22%
OuvERJ (Pedidos de Informação)	0	0	0	0	0%
Ligação telefônica	216	198	196	610	78%
TOTAL	296	241	241	778	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.

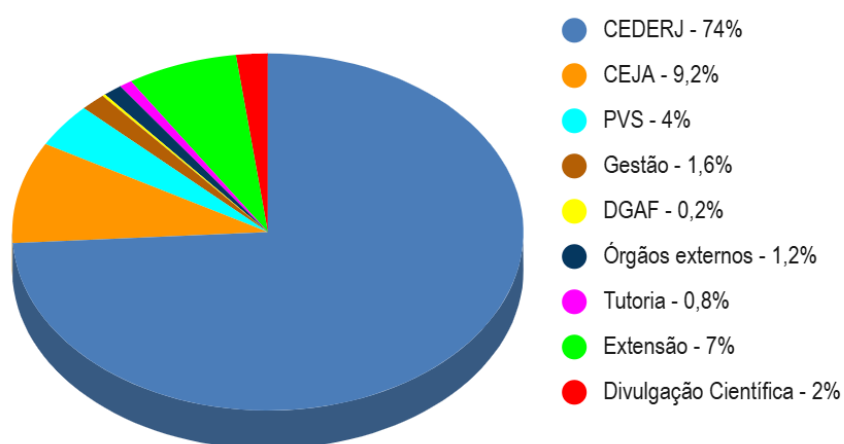
2.3. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	19	9	8	36
Solicitação	168	123	123	414
TOTAL	187	132	131	450
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	14	26	16	56
TOTAL	14	26	16	56
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	3	11	11	25
TOTAL	3	11	11	25
TUTORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	1	0	4	5
TOTAL	1	0	4	5
EXTENSÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	5	18	21	44
TOTAL	5	18	21	44
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	1	5	6	12
TOTAL	1	5	6	12
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	3	3	4	10
TOTAL	3	3	4	10

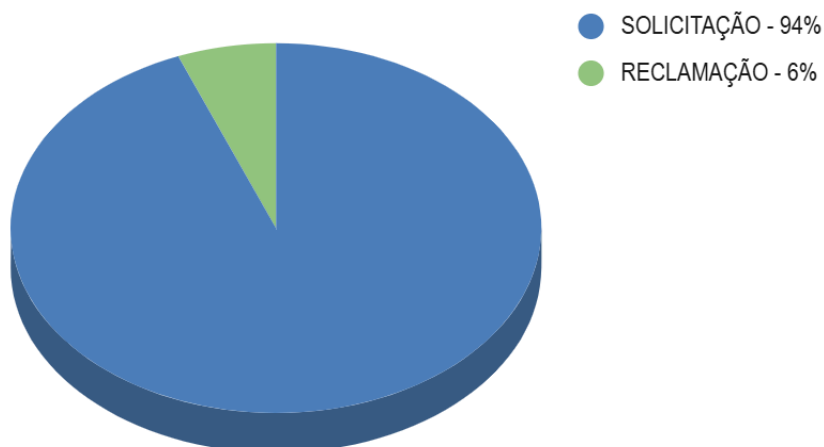
ÓRGÃOS EXTERNOS	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	2	2	3	7
TOTAL	2	2	3	7

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

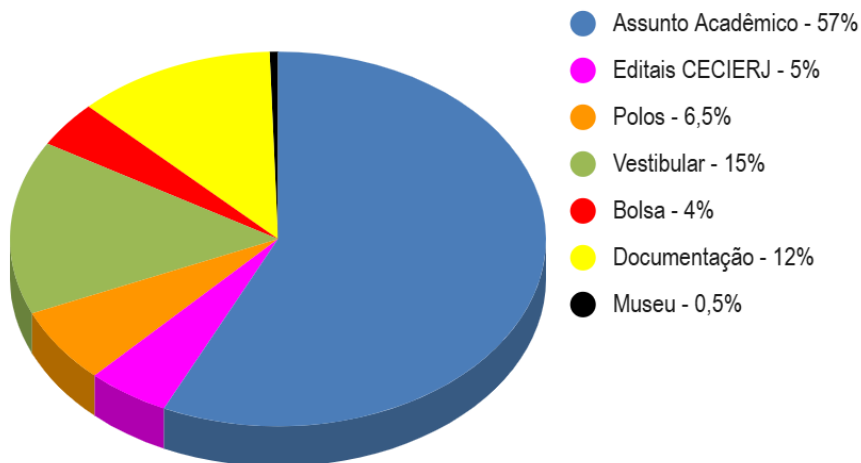
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



2.4. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO OUVERJ

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	16	6	16	38
Solicitação	46	31	10	87
Sugestão	3	1	1	5
Denúncia	1	0	3	4
TOTAL	66	38	30	134
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	3	0	0	3
Solicitação	1	2	3	6
Denúncia	1	0	0	1
TOTAL	5	2	3	10
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	1	0	0	1
Solicitação	3	1	1	5
TOTAL	4	1	1	6

TUTORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	0	3	3
Solicitação	1	0	0	1
Denúncia	1	0	0	1
TOTAL	2	0	3	5

EXTENSÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	0	3	3
Solicitação	1	0	4	5
TOTAL	1	0	7	8

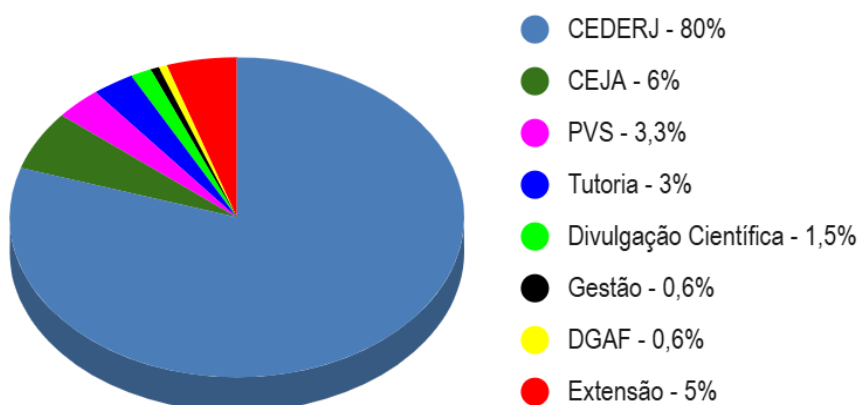
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	1	0	1	2
TOTAL	1	1	1	3

DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	JUL	AGO	SET	TOTAL
Solicitação	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

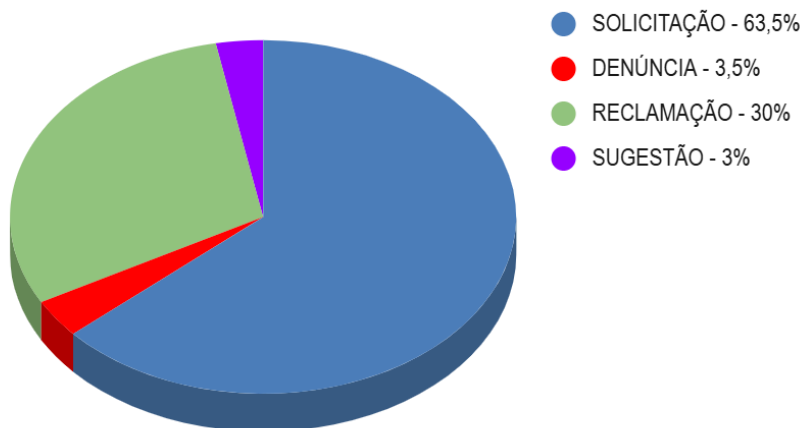
GESTÃO	JUL	AGO	SET	TOTAL
Reclamação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

2.4.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ

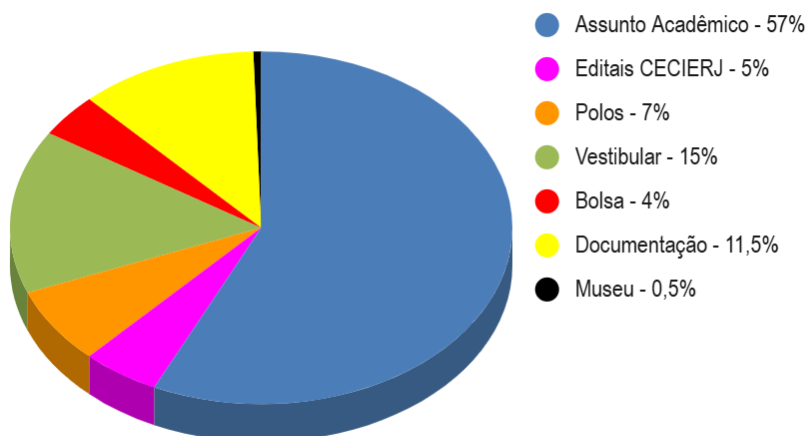
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



2.5. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ

Neste terceiro trimestre, não houve pedido de acesso à informação.

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVERJ

MANIFESTAÇÕES

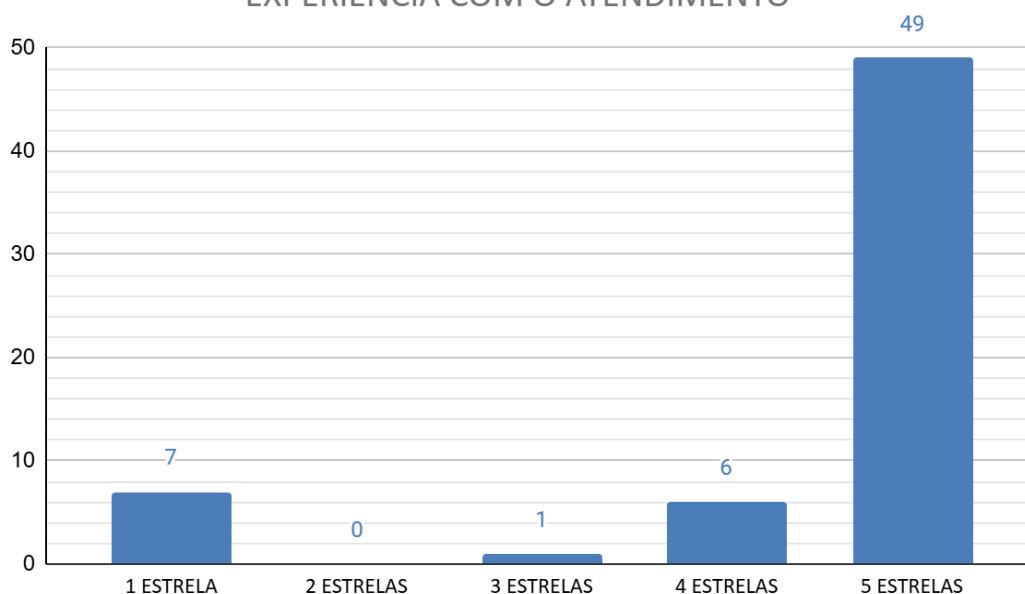
Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	10
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	1
4 ESTRELAS	7
5 ESTRELAS	45
TOTAL	63

Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	7
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	1
4 ESTRELAS	6
5 ESTRELAS	49
TOTAL	63

3.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ



EXPERIÊNCIA COM O ATENDIMENTO



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 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, com um menor número de demandas observadas no CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos), Extensão, PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj), Divulgação Científica e DGAF (Diretoria de Administração e Finanças), além das Vice-Presidências Científica e de EaD.