

RELATÓRIO DO QUARTO TRIMESTRE DE 2023 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do quarto 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	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Canais eletrônicos*	626	485	52	1163
Ligações telefônicas	305	360	152	817
TOTAL	931	845	204	1980

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

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2023					
DESCRIÇÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Fala BR	10	15	0	25	1,3%
e-SIC	3	4	0	7	0,4%
Email/site Fale Conosco	552	426	51	1029	52%
Email/site Ouvidoria	61	40	1	102	5,3%
Ligação telefônica	305	360	152	817	41%
TOTAL	931	845	204	1980	100%

2.2. TIPOS DE DEMANDA

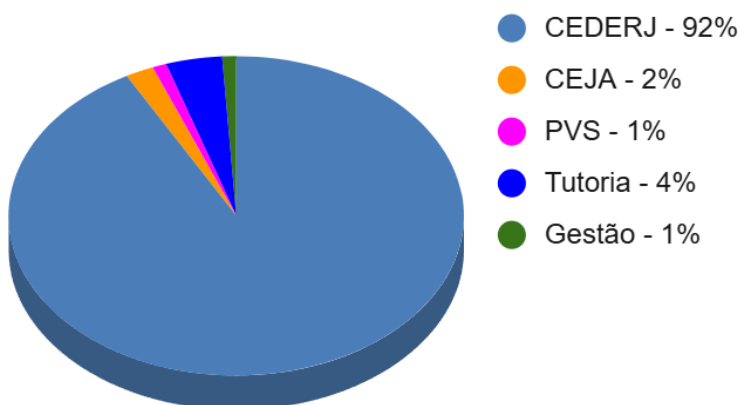
- **COMUNICAÇÃO:** Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.
- **DENÚNCIA:** Manifestação em que se comunica a ocorrência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

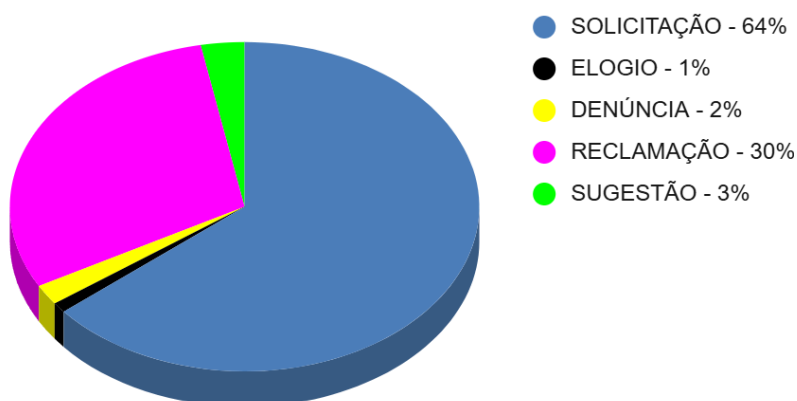
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	17	12	0	29
Solicitação	37	24	0	61
Sugestão	0	1	1	2
Elogio	1	0	0	1
Denúncia	0	1	0	1
TOTAL	55	38	1	94
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	2	0	0	2
TOTAL	2	0	0	2
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Sugestão	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1
TUTORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	2	0	0	2
Solicitação	1	0	0	1
Denúncia	0	1	0	1
TOTAL	3	1	0	4
GESTÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

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

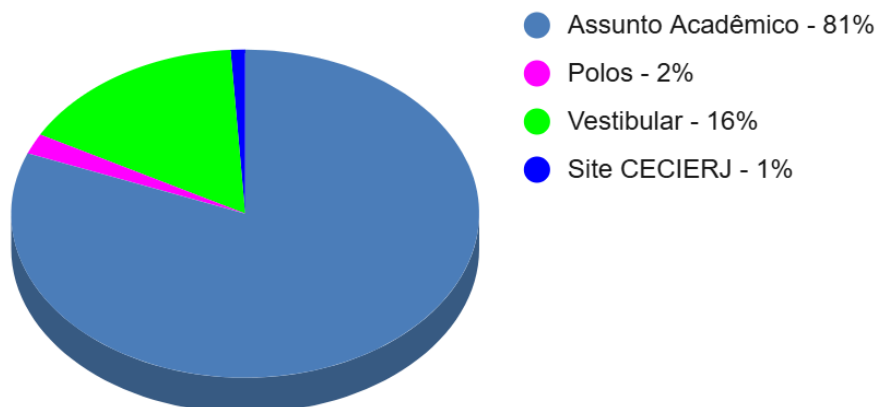
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



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

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	22	17	1	40
Solicitação	442	358	39	839
TOTAL	464	375	40	879

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	57	29	7	93
Sugestão	0	0	1	1
Elogio	3	2	0	5
TOTAL	60	32	8	100

PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	11	14	1	26
TOTAL	11	14	1	26

TUTORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	2	1	0	3
TOTAL	2	1	0	3

EXTENSÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	9	2	1	12
TOTAL	9	2	1	12

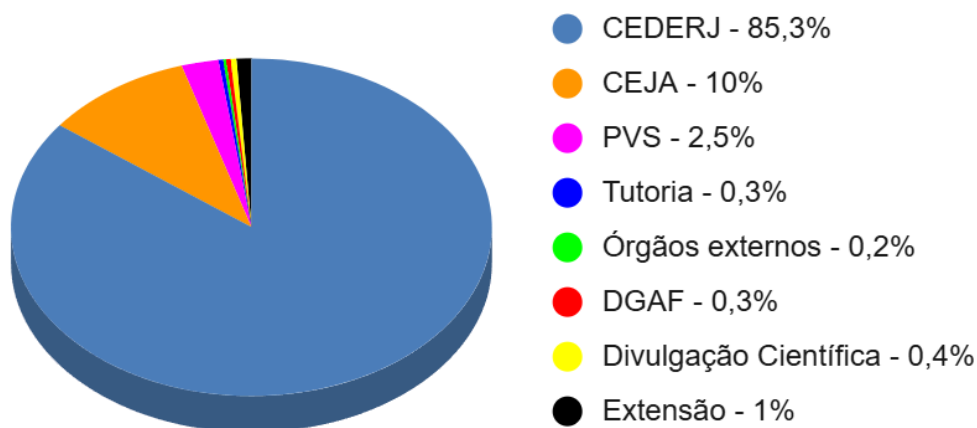
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	3	1	0	4
TOTAL	3	1	0	4

DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	2	0	1	3
TOTAL	2	0	1	3

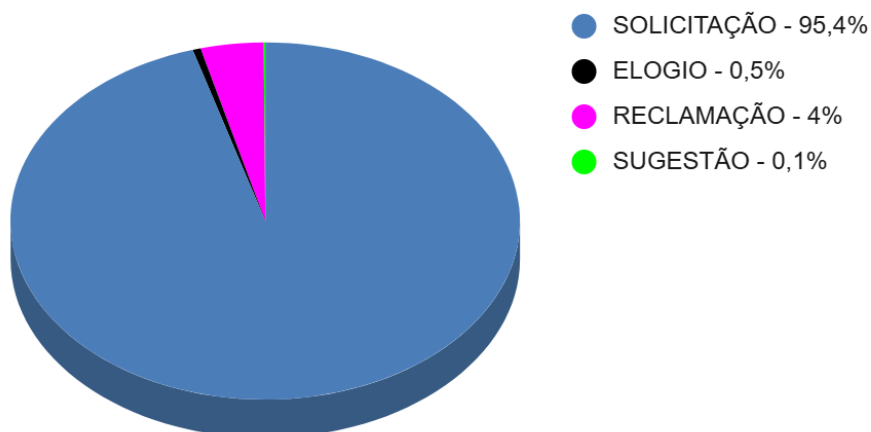
ÓRGÃOS EXTERNOS	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	1	1	0	2
TOTAL	1	1	0	2

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

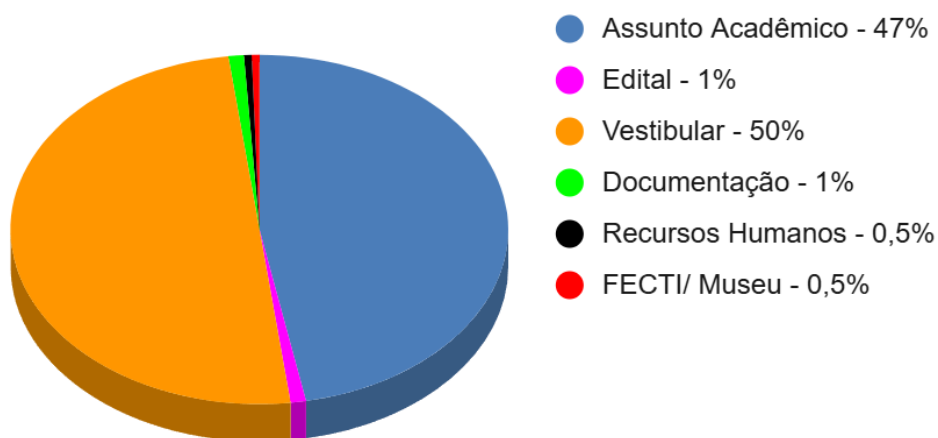
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



2.5. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO FALA BR

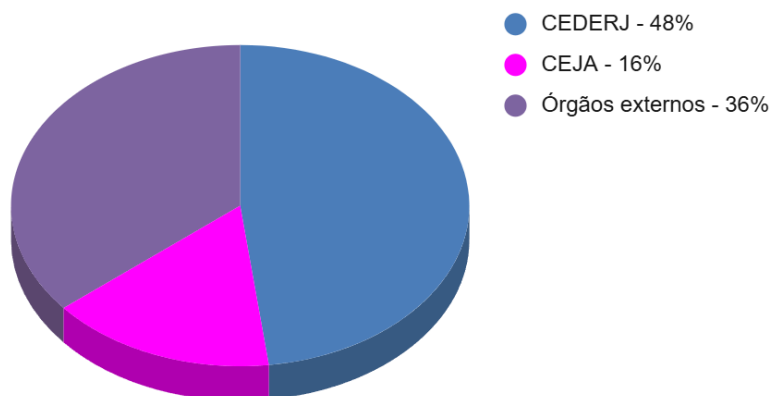
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	8	1	0	9
Solicitação	1	2	0	3
TOTAL	9	3	0	12

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	2	0	2
Denúncia	0	2	0	2
TOTAL	0	4	0	4

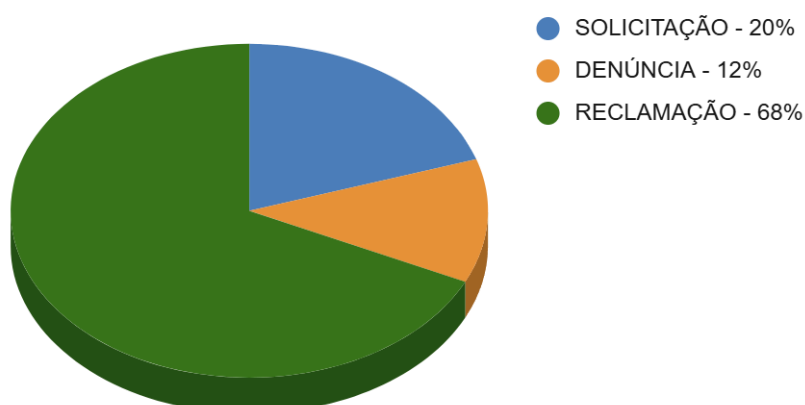
ÓRGÃOS EXTERNOS	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	1	5	0	6
Solicitação	0	2	0	2
Denúncia	0	1	0	1
TOTAL	1	8	0	9

2.5.1. GRÁFICOS REFERENTES AO FALA BR

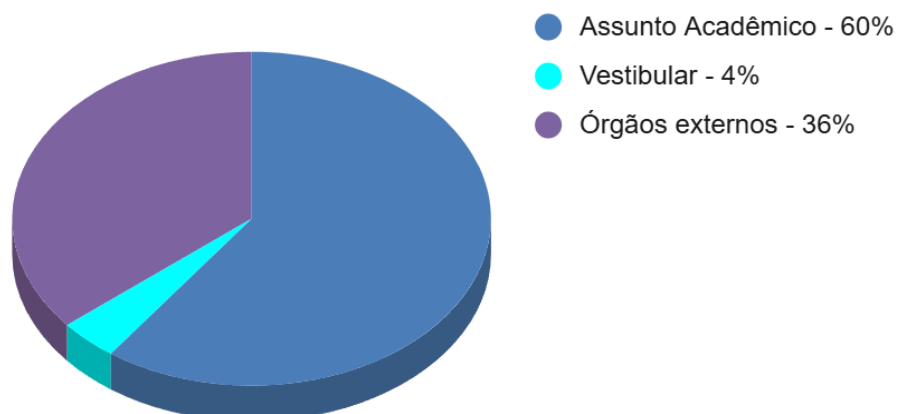
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS

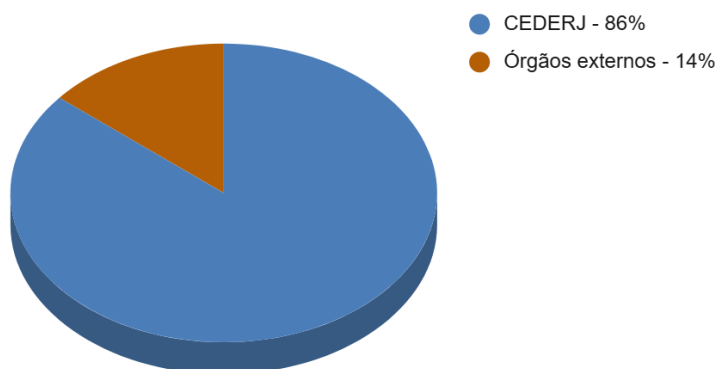


2.6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO e-SIC

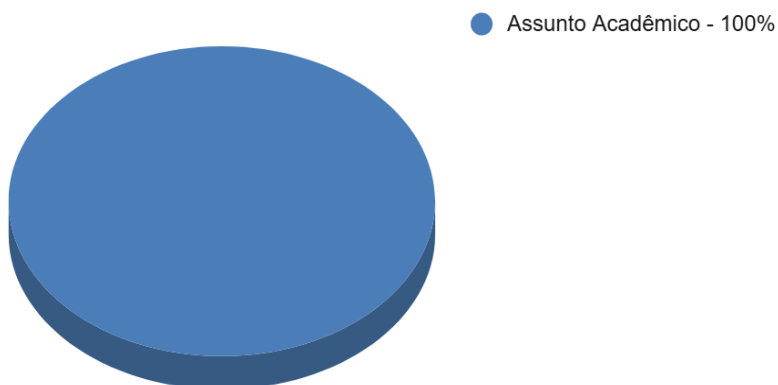
ÁREA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	2	4	0	6
Órgãos externos	1	0	0	1
TOTAL	3	4	0	7
ASSUNTO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Assunto acadêmico	3	4	0	7
TOTAL	3	4	0	7

2.6.1. GRÁFICOS REFERENTES AO e-SIC

ÁREAS



ASSUNTOS



2.7. MANIFESTAÇÕES TELEFÔNICAS (FALE CONOSCO/OUVIDORIA)

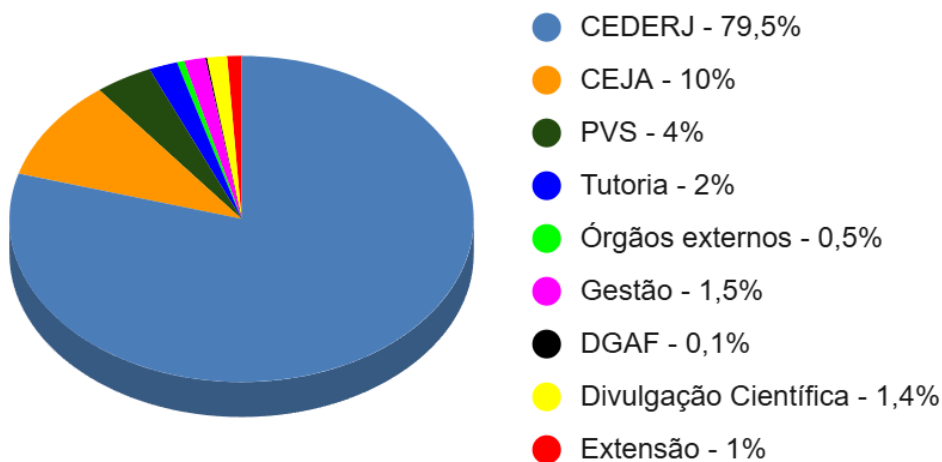
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	40	47	3	90
Solicitação	216	241	104	561
Denúncia	0	1	0	1
TOTAL	256	289	107	652
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	0	1	1
Solicitação	25	39	19	83
TOTAL	25	39	20	84
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	1	0	1
Solicitação	0	11	18	29
TOTAL	0	12	18	30
TUTORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	8	5	2	15
TOTAL	8	5	2	15
EXTENSÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	2	4	2	8
TOTAL	2	4	2	8
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	6	5	0	11
TOTAL	6	5	0	11
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

GESTÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	5	6	1	12
TOTAL	5	6	1	12

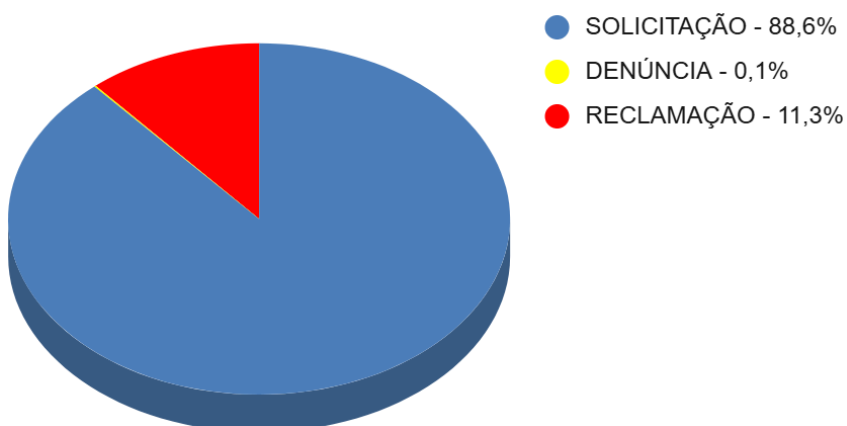
ÓRGÃOS EXTERNOS	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	2	0	2	4
TOTAL	2	0	2	4

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

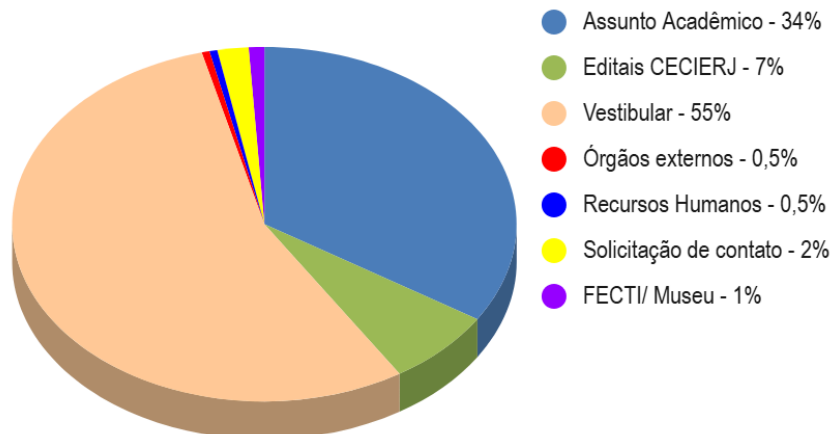
ÁREAS



TIPOS



ASSUNTOS



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	28
Boa	10
Regular	4
Ruim	1
TOTAL	43

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	31
Boa	8
Regular	2
Ruim	2
TOTAL	43

A Ouvidoria respondeu a sua manifestação em tempo:	
Curto	23
Normal	17
Demorado	3
TOTAL	43

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?	
Sim	41
Não	2
TOTAL	43

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 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, Divulgação Científica, DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças), além das Vice-Presidências Científica e de EaD.