RELATÓRIO DO QUARTO TRIMESTRE DE 2024
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do quarto 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, 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	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OuvERJ*	78	60	69	**207**
Ligações telefônicas	268	159	68	**495**
Reclame Aqui	02	03	07	**12**
TOTAL	**348**	**222**	**144**	**714**

*OuvERJ = Manifestações e Pedidos de Informação

2.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2024					
DESCRIÇÃO	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**TOTAL**	**%**
OuvERJ (Manifestações)	75	60	69	**204**	29%
OuvERJ (Pedidos de Informação)	3	0	0	**3**	0,4%
Ligação telefônica	268	159	68	**495**	69,2%
Reclame Aqui	2	3	7	**12**	1,4%
TOTAL	**348**	**222**	**144**	**714**	**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)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	2	115	0	**117**
Solicitação	213	0	55	**268**
TOTAL	**215**	**115**	**55**	**385**

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	19	19	1	**39**
TOTAL	**19**	**19**	**1**	**39**

PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	15	10	6	**31**
TOTAL	**15**	**10**	**6**	**31**

TUTORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	9	1	1	**11**
TOTAL	**9**	**1**	**1**	**11**

EXTENSÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	2	0	0	**2**
Solicitação	0	3	2	**5**
TOTAL	**2**	**3**	**2**	**7**

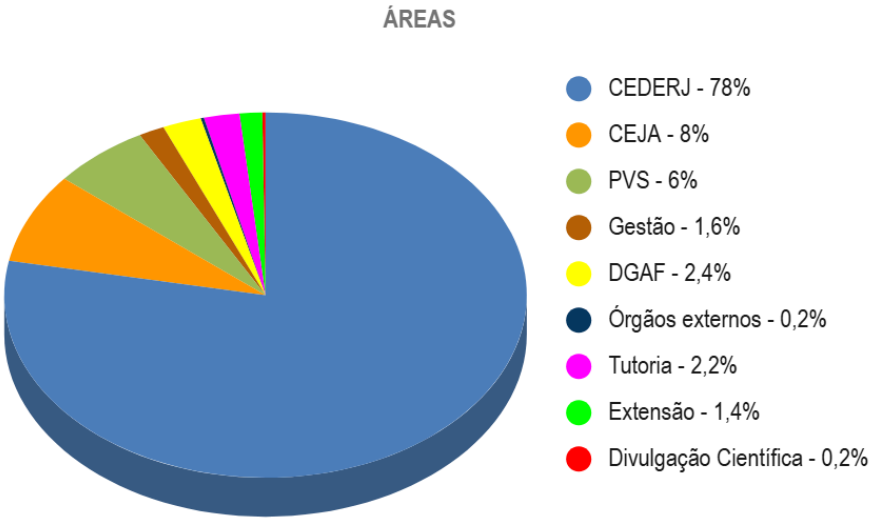
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	0	1	0	**1**
TOTAL	**0**	**1**	**0**	**1**

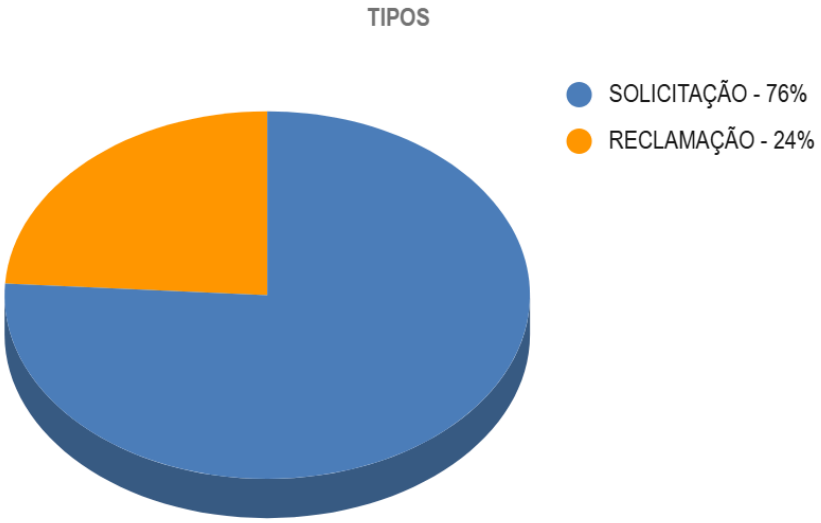
DGAF (Diretoria Geral de Administração e Finanças)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	4	7	1	**12**
TOTAL	**4**	**7**	**1**	**12**

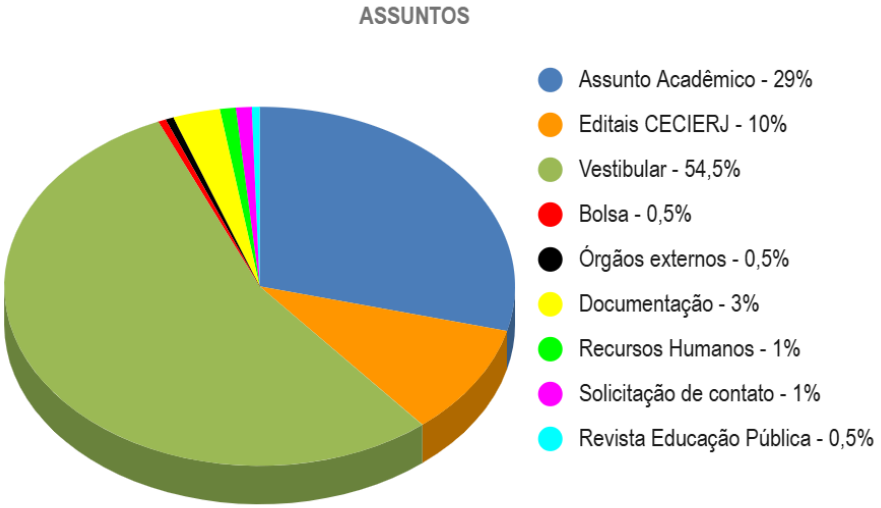
GESTÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	4	2	2	**8**
TOTAL	**4**	**2**	**2**	**8**

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

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







2.4. MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AO OUVERJ

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	13	10	12	**35**
Solicitação	36	36	40	**112**
Sugestão	2	2	0	**4**
Elogio	1	0	0	**1**
Denúncia	0	2	1	**3**
TOTAL	**52**	**50**	**53**	**155**

CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	1	0	1	**2**
Solicitação	3	2	2	**7**
Elogio	1	0	0	**1**
Denúncia	5	0	1	**6**
TOTAL	**10**	**2**	**4**	**16**

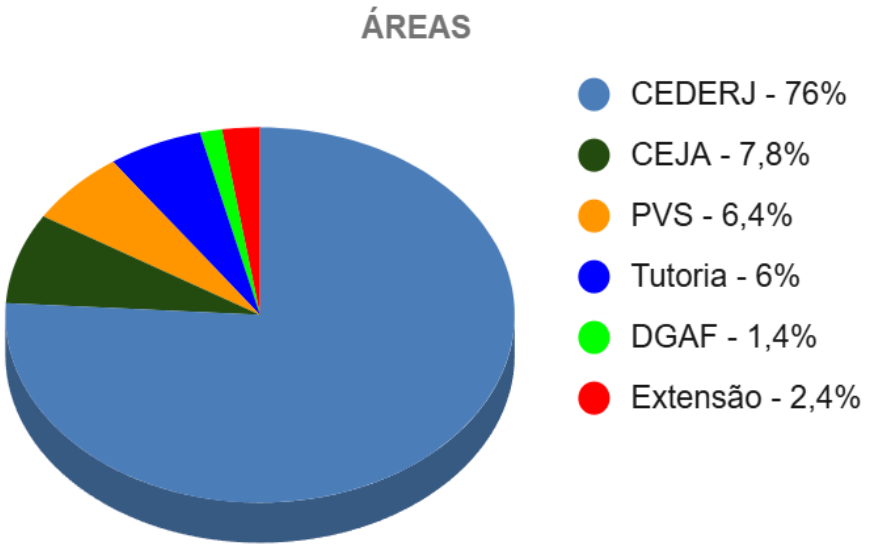
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	0	1	**1**
Solicitação	1	3	7	**11**
Sugestão	0	0	1	**1**
TOTAL	**1**	**3**	**9**	**13**

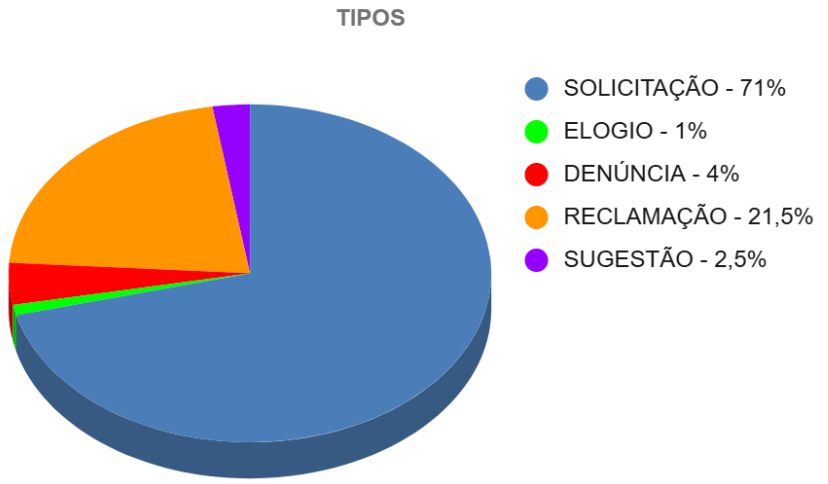
TUTORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	3	2	1	**6**
Solicitação	5	1	0	**6**
TOTAL	**8**	**3**	**1**	**12**

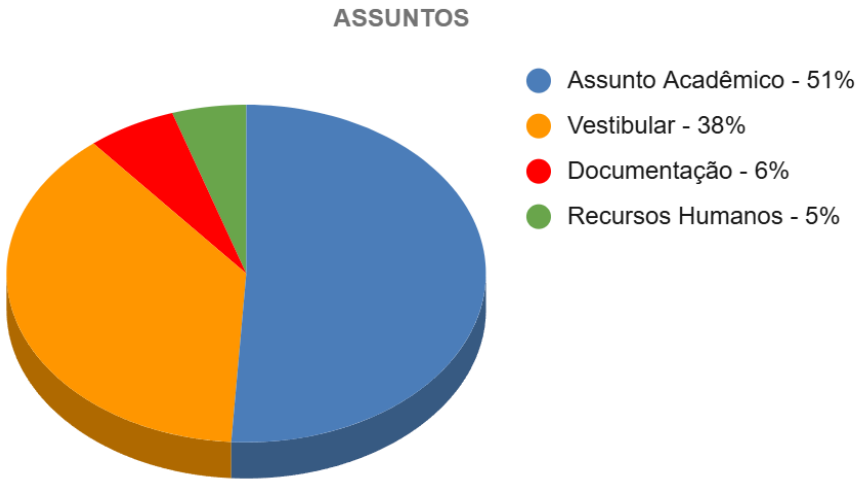
EXTENSÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação	2	2	1	**5**
TOTAL	**2**	**2**	**1**	**5**

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

2.4.1. GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ



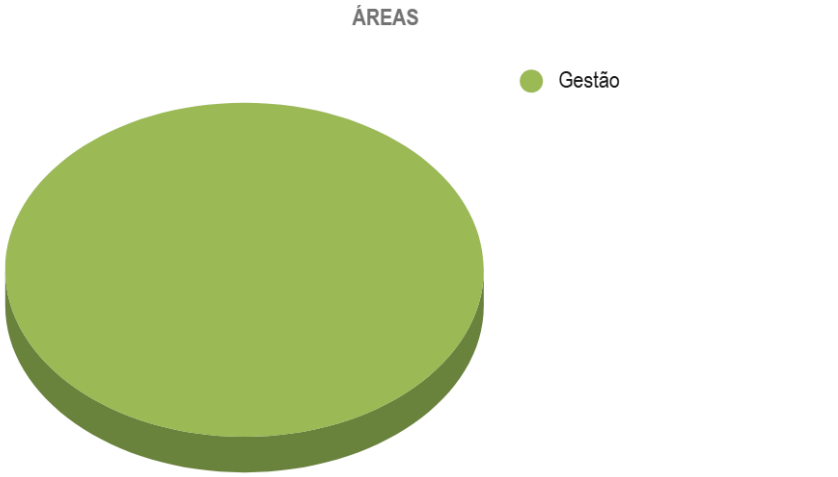


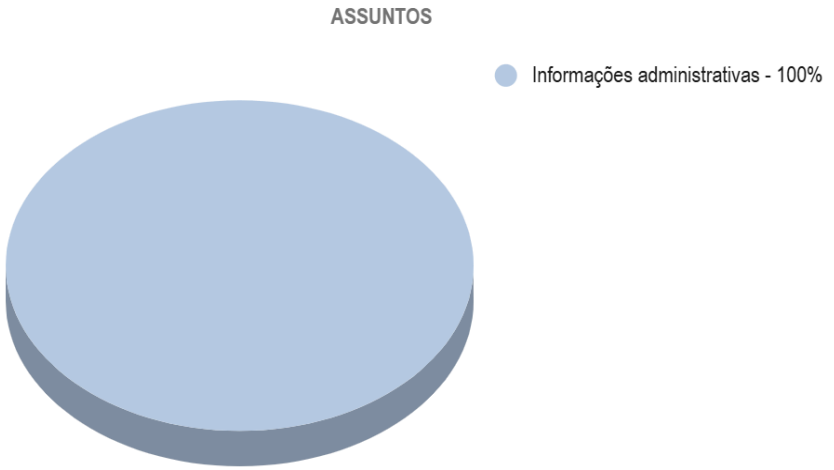


2.5. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ

ÁREA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Gestão	3	0	0	**3**
TOTAL	**3**	**0**	**0**	**3**
ASSUNTO	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**TOTAL**
Informações administrativas	3	0	0	**3**
TOTAL	**3**	**0**	**0**	**3**

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





3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVERJ

MANIFESTAÇÕES

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	2
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	2
5 ESTRELAS	14
TOTAL	**18**

Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	3
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	1
5 ESTRELAS	14
TOTAL	**18**

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**

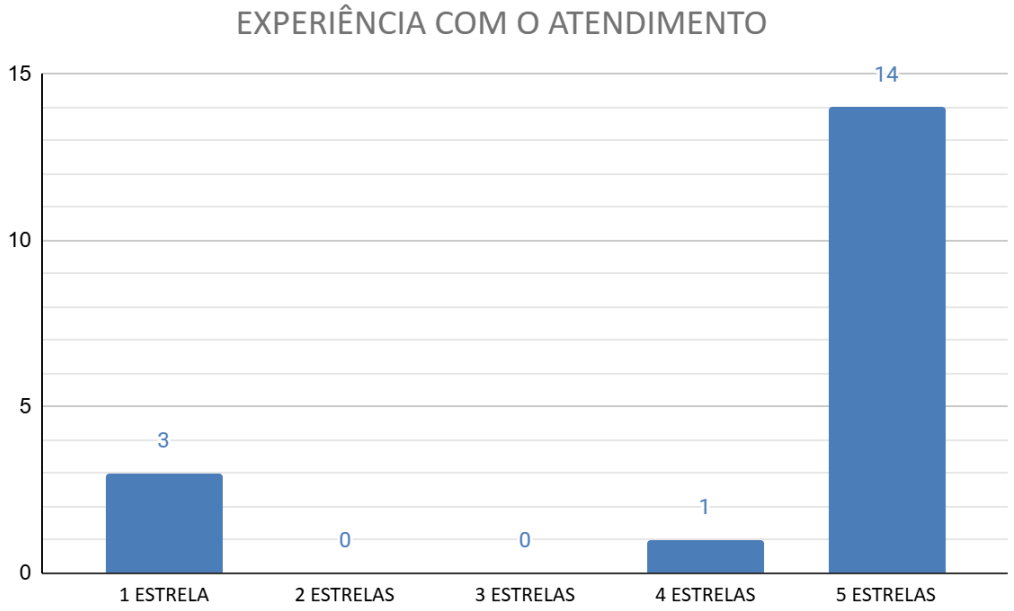
Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	0
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	0
5 ESTRELAS	0
TOTAL	**0**

TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	2
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	2
5 ESTRELAS	14
TOTAL	**18**

Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	3
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	0
4 ESTRELAS	1
5 ESTRELAS	14
TOTAL	**18**

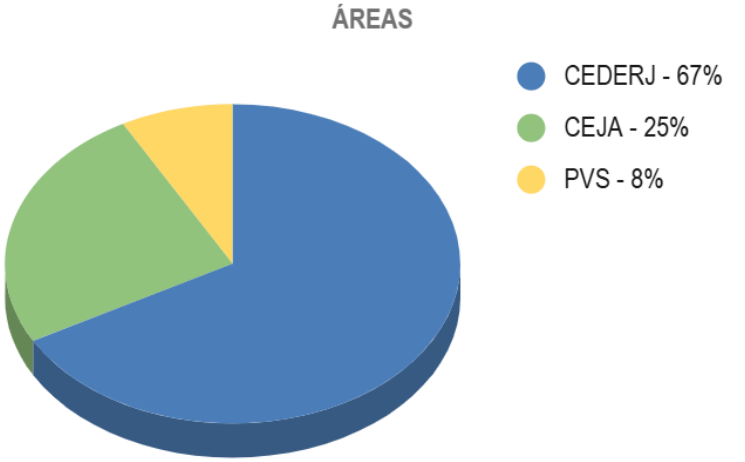
3.1. GRÁFICOS REFERENTES AO TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ

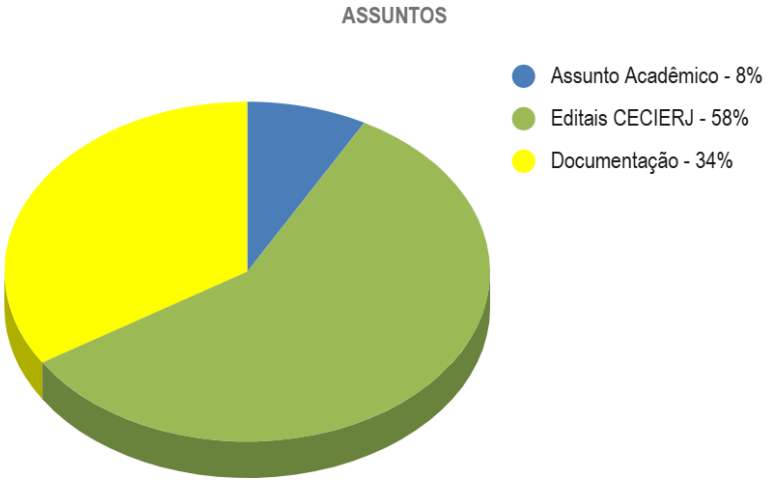


4. RECLAME AQUI

CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	1	2	5	**8**
TOTAL	**1**	**2**	**5**	**8**
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**TOTAL**
Reclamação	1	1	1	**3**
TOTAL	**1**	**1**	**1**	**3**
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**TOTAL**
Reclamação	0	0	1	**1**
TOTAL	**0**	**0**	**1**	**1**

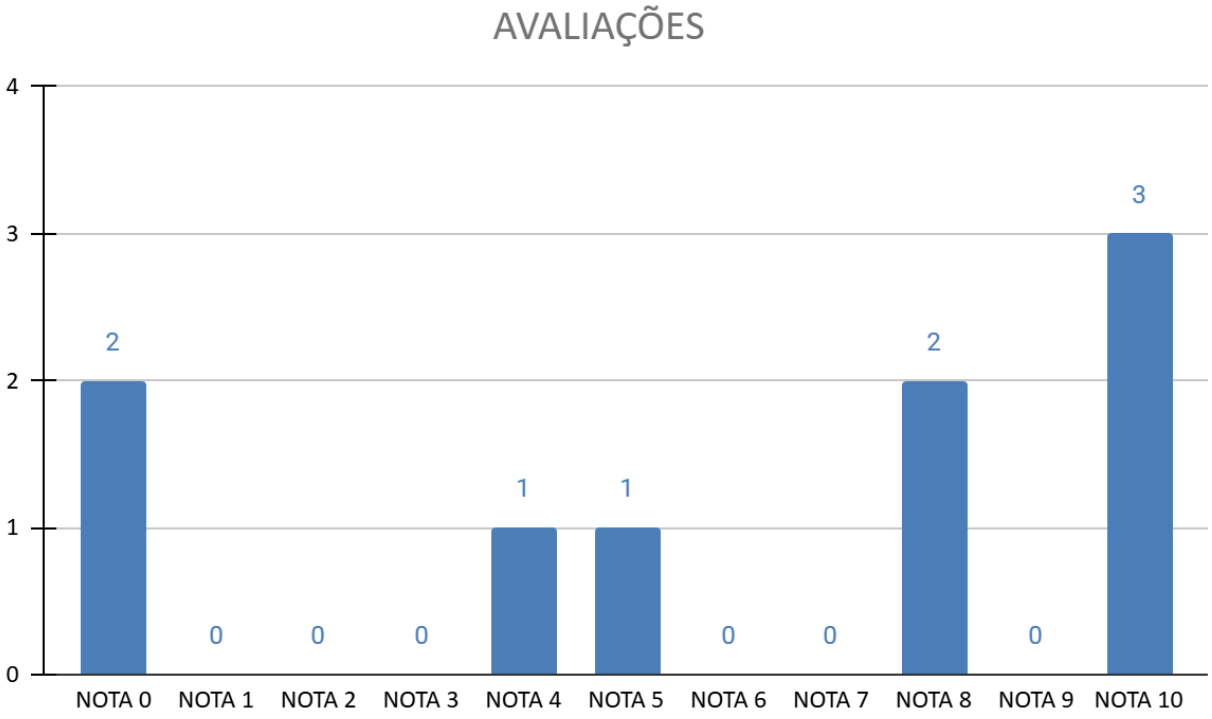
4.1. GRÁFICOS REFERENTES AO RECLAME AQUI





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**
2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	3
TOTAL DE AVALIAÇÕES										
9										



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

O Reclame Aqui passou a ser respondido pela Ouvidoria a partir do dia 30/10/2024, passando a configurar no relatório trimestral desta Fundação Cecierj, apresentando um volume pequeno de Reclamações e uma experiência do usuário que foi alcançando avaliações maiores ao longo do período informado.