



Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS)

Relatório Gerencial da Ouvidoria

2025 - Quarto Trimestre

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Relatório Gerencial da Ouvidoria

Quarto Trimestre



Rio de Janeiro

2025



Presidente

Ricardo Mendanha Piquet de Alcantara

Vice-presidente de Educação Superior a Distância

Heloísa Cunha Furtado

Vice-presidente Científico e Recursos Educacionais

Gabriel Seraphim da Costa

Vice-presidente de Administração e Finanças

Leandro Khalil de Oliveira

Chefia de Gabinete

Vivianne Ferreira Tavares Dorado

Ouvidora

Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira

Equipe

Luciana Egito

Carmen Puente

Selma Dias

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	4
2	ACESSO AO SISTEMA OuvERJ e TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	4
3	ATENDIMENTOS	5
4	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
4.1	GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ	7
4.2	QUANTO AO CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	9
4.3	QUANTO A PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA	9
4.4	MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	10
4.5	RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	11
5	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVÉRJ	12
5.1	PRAZO DE RESPOSTA	12
5.2	GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	13
5.3	RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
6	OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO	16
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do quarto trimestre de 2025 da Ouvidoria da Fundação CECIERJ (Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro), instituição vinculada à SECTI (Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação). A instituição faz parte da estrutura do Governo Estadual, desenvolvendo projetos nas áreas de educação à distância (CEDERJ), divulgação científica, pré-vestibular social (PVS), extensão e ensino para jovens e adultos (CEJA).

As informações apresentadas estão em conformidade com o disposto no Art. 23º, inciso II, do Decreto nº 46.873 de 13/12/19 e no Art. 3º, inciso III, da Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019, abrangendo os atendimentos realizados durante o período de julho a setembro de 2025.

Os dados consolidados nesta apresentação trazem uma análise quantitativa das manifestações recebidas no quarto trimestre de 2025, provenientes do sistema OuvERJ e demais canais de atendimento desta Ouvidoria, contemplando demandas relacionadas a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, assim como pedidos de acesso a informação que tenham como objeto os serviços públicos prestados pela Instituição.

2 ACESSO AO SISTEMA OuvERJ E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O OuvERJ é o sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação e respectivos recursos, utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, em funcionamento desde 04/12/2023, conforme as disposições do Decreto nº 48.727, de 03 de outubro de 2023.

Os usuários são orientados a encaminhar as manifestações de ouvidoria, assim como os pedidos de acesso à informação, através do sistema OuvERJ, que pode ser acessado pelo link: <https://www.rj.gov.br/ouverj>, conforme consta na figura a seguir, que descreve os tipos de manifestações que podem ser registrados no sistema:

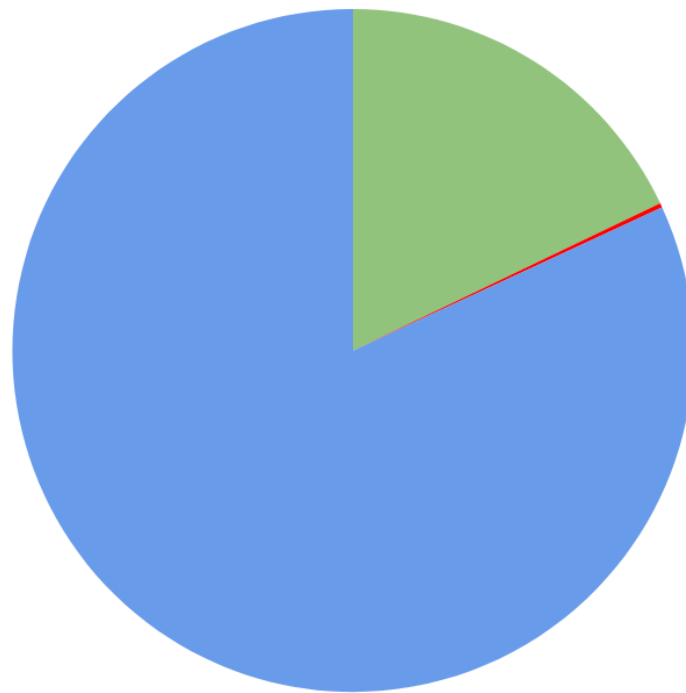


3 ATENDIMENTOS

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria realizou um total de 994 atendimentos através dos seguintes canais:

- OuvERJ (Manifestações de Ouvidoria) = 178
- OuvERJ (Pedidos de Acesso à Informação) = 2
- Outros Canais (e-mail, telefone, presencial e Reclame Aqui) = 814





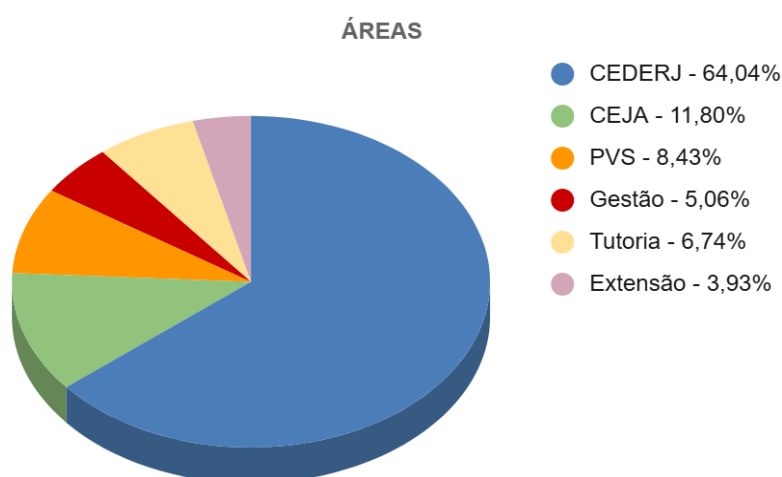
● Manifestações de Ouvidoria - 17,91% ● Pedidos de Acesso à Informação - 0,20%
● Outros Canais de Atendimento - 81,89%

4 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

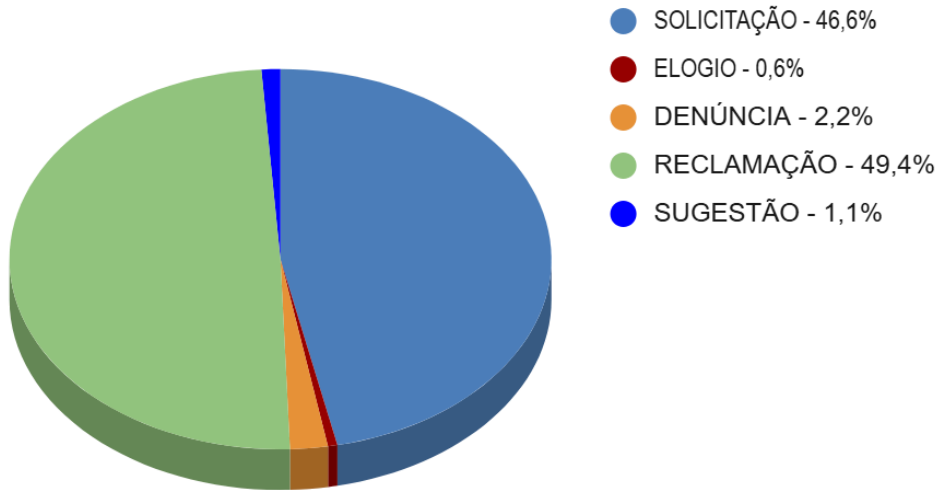
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	26	22	8	56
Solicitação	25	21	8	54
Sugestão	0	1	1	2
Elogio	0	1	0	1
Denúncia	1	0	0	1
TOTAL	52	45	17	114
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	4	6	3	13
Solicitação	3	2	3	8
TOTAL	7	8	6	21

PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	1	1	1	3
Solicitação	1	0	11	12
TOTAL	2	1	12	15
TUTORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	4	2	2	8
Solicitação	0	0	4	4
TOTAL	4	2	6	12
EXTENSÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	4	0	4
Solicitação	0	1	2	3
TOTAL	0	5	2	7
GESTÃO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	1	0	3	4
Solicitação	2	0	0	2
Denúncia	1	1	1	3
TOTAL	4	1	4	9

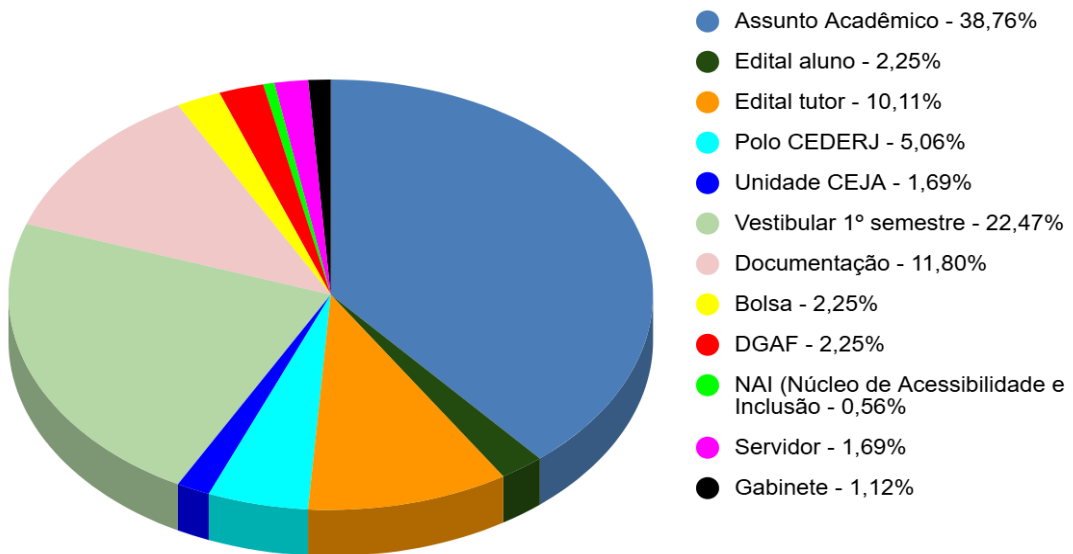
4.1 GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ



TIPOS



ASSUNTOS



4.2 QUANTO AO CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

PRAZO DE RESPOSTA (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	167	0	167	0
%	100%	0%	100%	0%

(*)Prazo de resposta conclusiva encaminhada ao manifestante, em cumprimento ao Art. 16 da Lei Federal n. 13.460/2017 (30 dias, podendo ocorrer prorrogação justificada por igual período).

(**)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

4.3 QUANTO A PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA

TRAMITAÇÃO DA DEMANDA			
	PRONTA RESPOSTA (*)	DEMANDA ENVIADA À ÁREA TÉCNICA (**)	TOTAL
QUANTIDADE	76	91	167
%	45,51%	54,49%	100%

(*)Manifestações que foram pré-analisadas e receberam resposta diretamente da Ouvidoria.

(**)Manifestações que foram encaminhadas para a área técnica, visando análise e pronunciamento quanto à demanda.

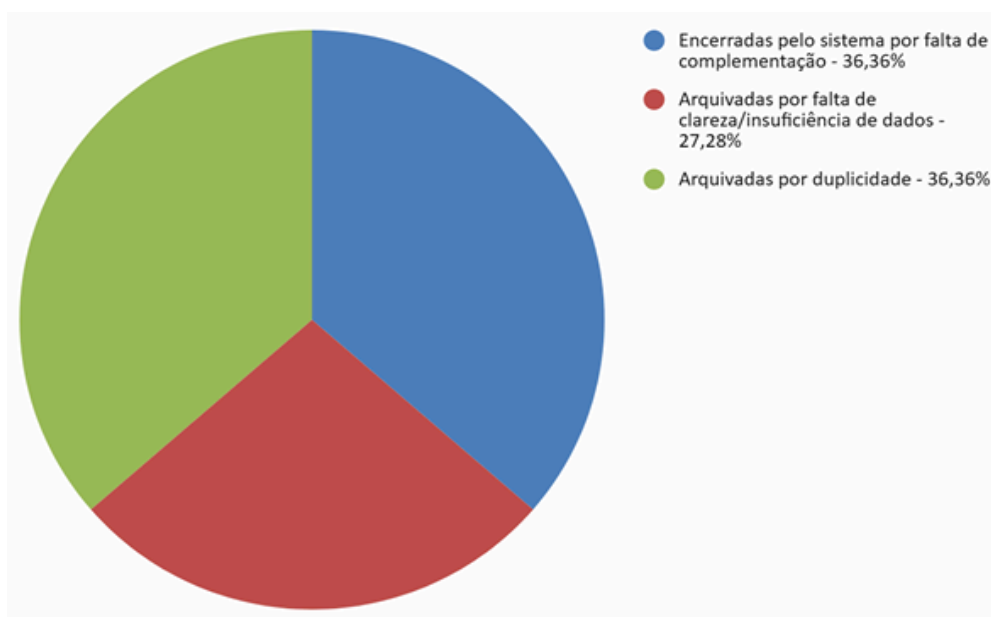
4.4 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

	Encerrada pelo sistema por falta de complementação (*)	Arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados (**)	Arquivadas por duplicidade
Reclamação	1	2	3
Denúncia	0	0	0
Denúncia (anônima)	0	0	0
Sugestão	0	0	0
Elogio	0	0	0
Solicitação	3	1	1

(*)Manifestações que foram encaminhadas para o manifestante para complementação de informações, uma vez que não possuíam elementos suficientes visando o prosseguimento do atendimento e, após o prazo definido pelo sistema OuvERJ para resposta, foi encerrada por falta de complementação.

(**)Manifestações que foram arquivadas pois não apresentavam informações suficientes para o prosseguimento do atendimento e sem a possibilidade de pedido de complementação, tendo em vista que os dados do usuário não estavam acessíveis a Ouvidoria.

Obs.: Neste trimestre foram registradas duas manifestações (solicitações) encaminhadas a outros órgãos.



4.5 RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ e Painel de Manifestações de Ouvidoria disponível em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria>)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ)

5 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OOUVERJ

	Pedido Inicial	Recursos de Primeira Instância	Recursos de Segunda Instância	Recursos de Terceira Instância
Outubro	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0
Dezembro	2	1	0	0
Total	2	1	0	0

5.1 PRAZO DE RESPOSTA

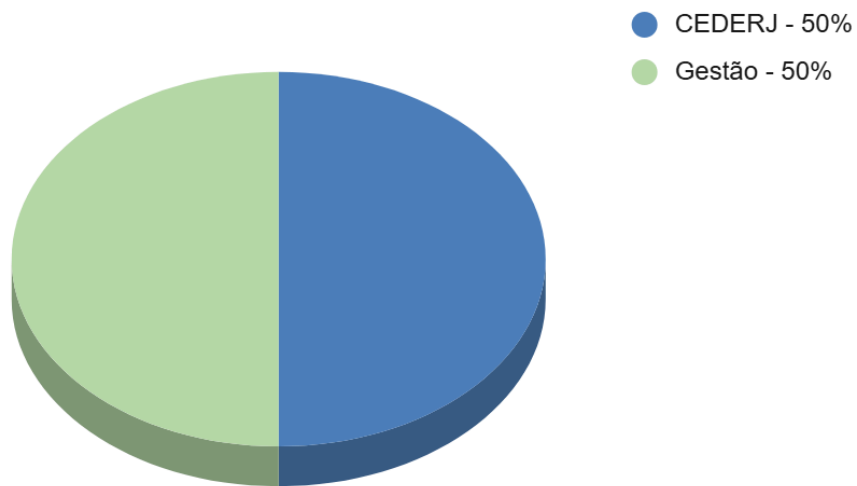
PRAZO DE RESPOSTA DO PEDIDO INICIAL (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	2	0	2	0
%	100%	0%	100%	0%

(*)Prazo de resposta conclusiva encaminhada ao solicitante, em cumprimento ao Art. 11, § 1º e § 2º da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (20 dias, podendo ocorrer prorrogação justificada por mais 10 dias)

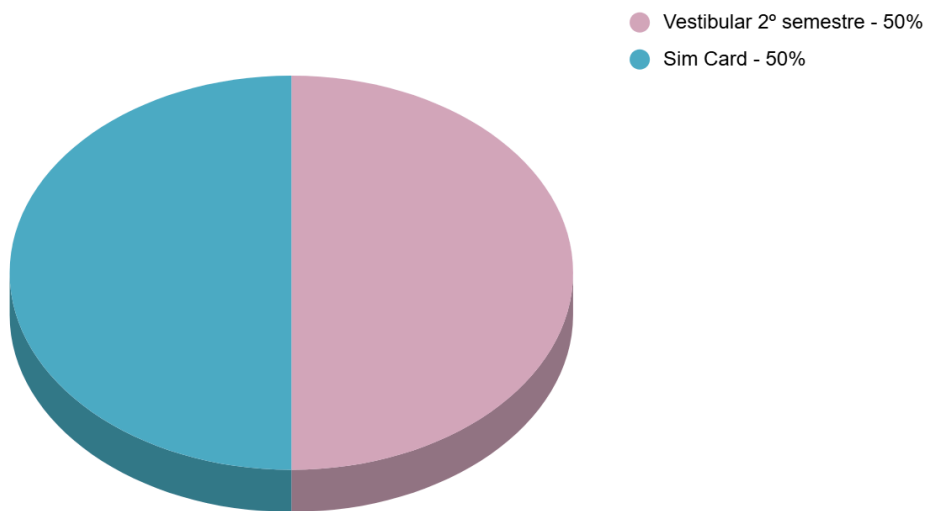
(**)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

5.2 GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

ÁREAS



ASSUNTOS



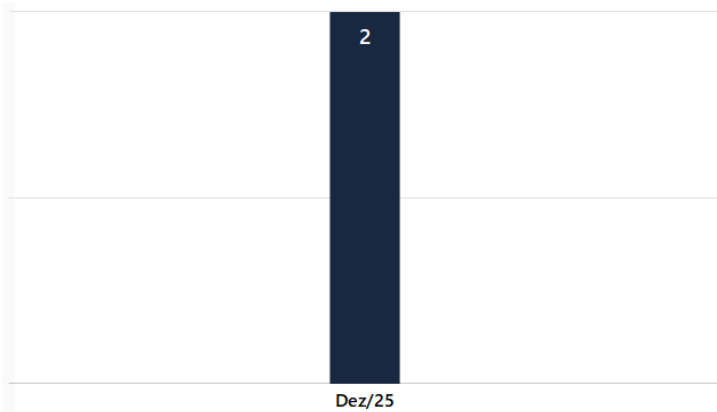
5.3 RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

2 Pedidos Recebidos

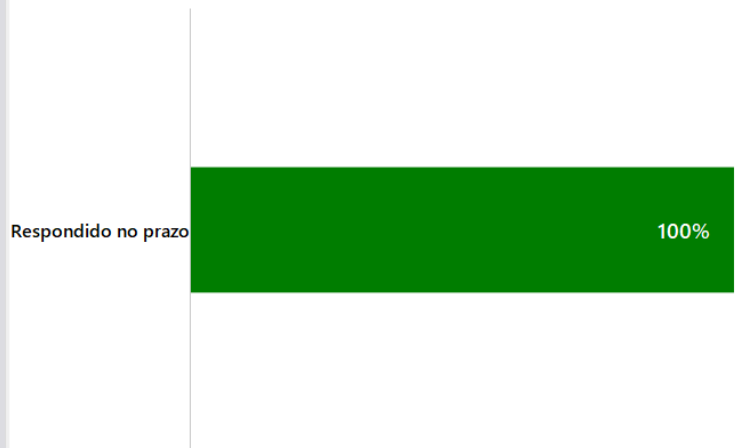


(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>)

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS



CUMPRIMENTO DE PRAZO



(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>)

TIPO DE DECISÃO



(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria>)

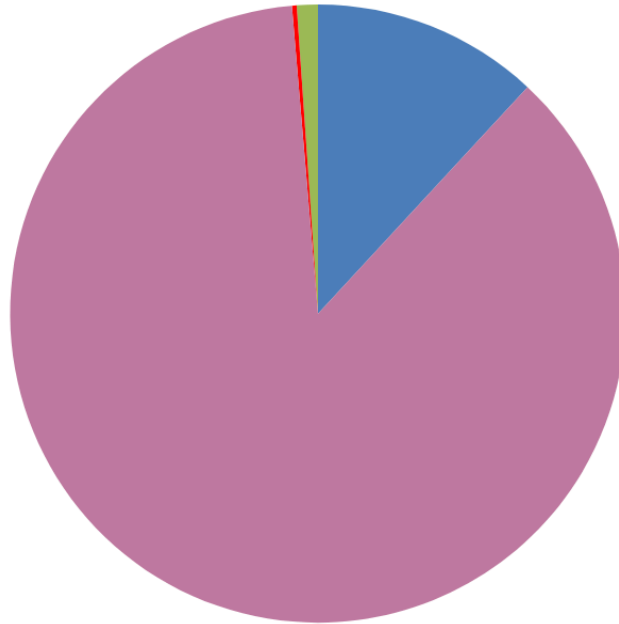
PRINCIPAIS ÁREAS

CEDERJ

GESTAO

(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECIEJ)

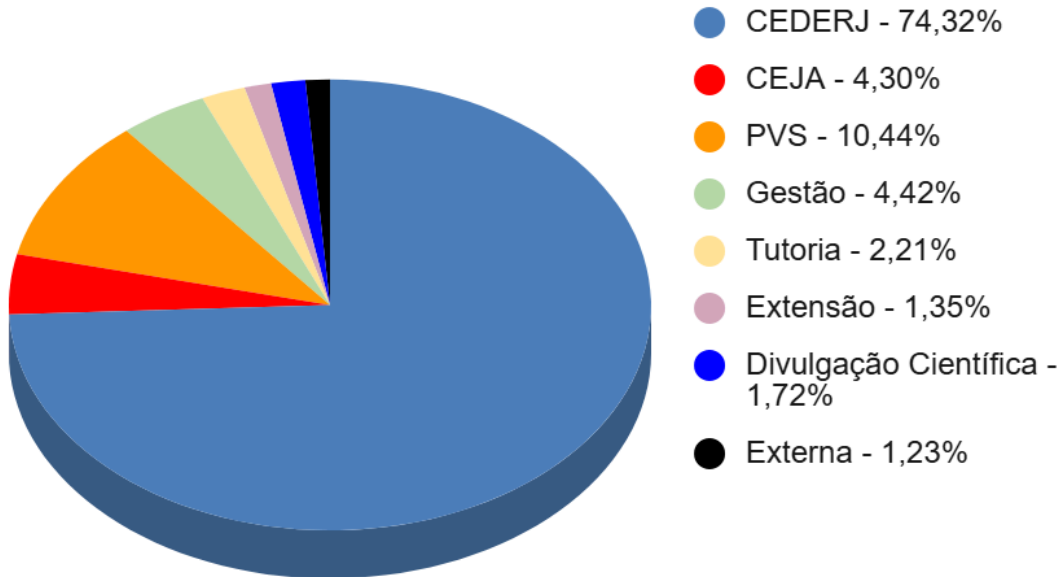
6 OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO



● Email - 11,92% ● Ligação Telefônica - 86,73% ● Presencial - 0,25%
● Reclame Aqui - 1,11%

	Telefone	E-mail	Presencial	Reclame Aqui	Total
Outubro	202	37	0	4	243
Novembro	277	33	1	2	313
Dezembro	227	27	1	3	258
TOTAL	706	97	2	9	814

ÁREAS



Atendimento Telefônico			Atendimento via e-mail		
Resolvida	667	94,48%	Resolvida	43	44,33%
Direcionada ao OuvERJ	27	3,82%	Direcionada ao OuvERJ	41	42,27%
Direcionada a Órgão Externo	12	1,70%	Direcionada a Órgão Externo	13	13,40%
Atendimento Presencial			Atendimento via Reclame Aqui		
Resolvida	0	0,00%	Resolvida	6	66,67%
Direcionada ao OuvERJ	1	50,00%	Direcionada ao OuvERJ	2	22,22%
Direcionada a Órgão Externo	1	50,00%	Direcionada a Órgão Externo	1	11,11%

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta os dados quantitativos trimestrais referentes ao período de outubro a dezembro de 2025, das atividades de Ouvidoria e Transparência da Fundação CECIERJ. No período analisado, foram realizados quase 1000 atendimentos, oriundos de diferentes canais de atendimento: OuvERJ, e-mail, telefone, presencial e plataforma Reclame Aqui.

Das manifestações respondidas por meio do OuvERJ, cerca de 64% estiveram associadas ao Consórcio CEDERJ. Na sequência, 12% das demandas foram direcionadas ao CEJA, 8% ao PVS, 7% a Tutoria, 5% a questões relacionadas à área de gestão e 4% à Extensão.

Quanto ao assunto de maior demanda 39% estava associado a questões acadêmicas, 23% ao vestibular, 12% a documentação, 10% a Editais de tutor, 5% a Polos CEDERJ. O restante dos 11% ficaram distribuídos entre Editais aluno, Bolsas, assuntos relacionados a Diretoria Geral de Administração e Finanças, Unidades CEJA, Servidores, Gabinete e Núcleo de Acessibilidade e Inclusão.

Referente aos tipos de manifestações 49% foram de reclamações, 47% foram solicitações, 2% denúncias, 1% sugestões e 1% elogios.

No que se refere aos prazos de resposta, destaca-se que 100% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legal, sendo 46% respondidas prontamente pela Ouvidoria e 54% encaminhadas às áreas técnicas para análise e manifestação. Ressalta-se que, neste trimestre, não houve solicitação de prorrogação de prazo por parte das áreas técnicas.

As manifestações arquivadas corresponderam a 6% das demandas recebidas, das quais aproximadamente 36% foram encerradas automaticamente pelo sistema por falta de complementação por parte do manifestante, 28% arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados e 36% por duplicidade. No período, registraram-se ainda duas manifestações encerradas no sistema em razão de encaminhamento a outros órgãos competentes.

Quanto aos pedidos de acesso à informação, foram registrados apenas dois pedidos no trimestre, ambos respondidos dentro do prazo legal e sem necessidade de prorrogação. Um dos pedidos referiu-se a informações sobre o vestibular CEDERJ, enquanto o outro tratou do contrato para distribuição de SIM cards a alunos da graduação do Consórcio CEDERJ, da Rede CEJA, da Extensão, do Pré-Vestibular e a tutores, com o objetivo de facilitar o acesso à internet, apoiar o processo de aprendizagem e contribuir para a redução da evasão nos diversos programas executados pela Instituição. Este último pedido gerou recurso em primeira instância, igualmente respondido dentro do prazo legal.

Destaca-se, por fim, que as solicitações foram total ou parcialmente concedidas, reafirmando o compromisso da Instituição com a transparência pública, a legalidade e o adequado atendimento às demandas da sociedade.

EQUIPE E CONTATOS

A equipe da Ouvidoria, neste trimestre, foi composta por:

Maria Luciana de Assis - Ouvidora

Luciana Luzie do Egito

Maria Del Carmen Puente

Selma Regina Dias

E-mail: ouvidoria@cecierj.edu.br

Telefone: +55 (21) 2334-7434 / (21) 2334-1583

Horário de atendimento: de Segunda à Sexta – das 10:00h às 16:00h



Rua Benedito Hipólito, nº 216 - 11º andar
Cidade Nova, Rio de Janeiro, RJ
CEP 20210-030

cecierj.edu.br

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO