



Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS)

Relatório Gerencial de Ouvidoria

2025 - Primeiro Semestre

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Relatório Gerencial de Ouvidoria

Primeiro semestre / 2025



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

Ouidora

Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira

Equipe

Luciana Egito
Carmen Puente
Selma Dias

Sumário

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | APRESENTAÇÃO | 4 |
| 2 | INTRODUÇÃO | 4 |
| 3 | METODOLOGIA | 6 |
| 4 | TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO OUVERJ | 7 |
| 5 | ATENDIMENTOS | 7 |
| 6 | MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA | 8 |
| | 6.1 GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ | 9 |
| | 6.2 CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE | 11 |
| | 6.3 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS | 11 |
| | 6.4 RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA | 12 |
| 7 | PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ | 14 |
| | 7.1 PRAZO DE RESPOSTA | 14 |
| | 7.2 GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 15 |
| | 7.3 RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO | 16 |
| 8 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVERJ | 18 |
| | 8.1 GRÁFICOS REFERENTES AO TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ | 19 |
| 9 | OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO | 20 |
| 10 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 22 |

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do primeiro semestre 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 graduação 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. 3º, inciso III, da Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019 e atendendo ao estabelecido na Lei n. 13.460, de 26.06.2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, abrangendo os atendimentos realizados durante o período de janeiro a junho de 2025.

Os dados consolidados neste relatório apresentam análise das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2025, com base nos registros do sistema OuvERJ e demais canais institucionais, observada a tipologia legal aplicável.

2 INTRODUÇÃO

O Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023, instituiu o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. Neste sentido, a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE / RJ atua coordenando e supervisionando as macrofunções de Ouvidoria e Transparência, conforme previsto no inciso I do artigo 8º da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018. No que tange as macrofunções de Ouvidoria e Transparência, estas são exercidas pelas Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS, vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, sob a subordinação técnica da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/CGE.

A Ouvidoria atua como instância de escuta institucional e tratamento de manifestações, com encaminhamento às áreas competentes e monitoramento de prazos e respostas.

A Ouvidoria apresenta diferentes canais de atendimento, conforme apresentados abaixo:



3 METODOLOGIA

O Relatório semestral Gerencial da Ouvidoria da Fundação CECIERJ foi elaborado a partir da consolidação e análise dos dados registrados no período de janeiro a junho de 2025, provenientes do sistema OuvERJ e dos demais canais de atendimento da Ouvidoria, incluindo e-mail institucional, telefone, atendimento presencial e a plataforma Reclame Aqui.

Os dados quantitativos foram obtidos das bases oficiais do sistema OuvERJ e dos registros internos da Ouvidoria, sendo submetidos a procedimentos de verificação quanto à consistência, completude e aderência aos registros originais. As manifestações foram classificadas de acordo com a tipologia prevista na legislação vigente (reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio), bem como por assunto, área demandada e canal de entrada.

A análise qualitativa considerou o conteúdo das manifestações, os encaminhamentos realizados, os prazos de resposta e as providências adotadas pelas áreas técnicas, com foco na identificação de padrões recorrentes, oportunidades de melhoria, riscos institucionais e boas práticas de atendimento ao cidadão.

Ressalta-se que os dados referentes aos atendimentos realizados por e-mail no primeiro trimestre de 2025 não foram incluídos, em razão da indisponibilidade das informações no período de elaboração deste relatório, o que pode impactar no processo de comparação de determinados indicadores ao longo do semestre.

As conclusões apresentadas neste relatório foram fundamentadas nos dados consolidados e analisados, observando-se os princípios da objetividade, imparcialidade, transparência e responsabilidade institucional, bem como a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460/2017, a Lei nº 12.527/2011 e os normativos estaduais correlatos.

4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO OUVÉRJ



RECLAMAÇÃO

Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.



ELOGIO

Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento recebido ou o serviço público prestado.



SUGESTÃO

Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



SOLICITAÇÃO

Pedido de adoção de providências por parte da Administração Pública referente a um atendimento ou à prestação de um serviço.



DENÚNCIA

Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada por agentes públicos ou uma violação dos direitos humanos, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



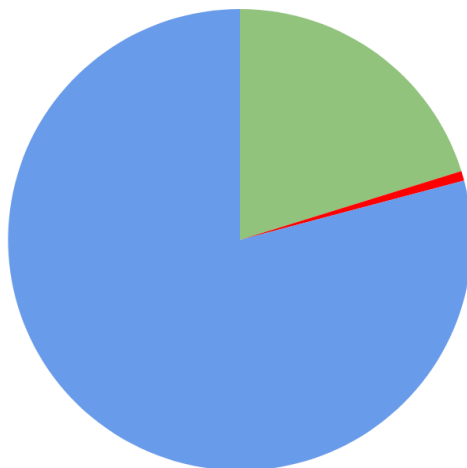
SIMPLIFIQUE

Envio de sugestões de melhorias e simplificação de um serviço público.

5 ATENDIMENTOS

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria realizou um total de 2.209 atendimentos através dos seguintes canais:

- OuvÉRJ (Manifestações de Ouvidoria) = 446
- OuvÉRJ (Pedidos de Acesso à Informação) = 15
- Outros Canais (e-mail, telefone, presencial e Reclame Aqui) = 1.748



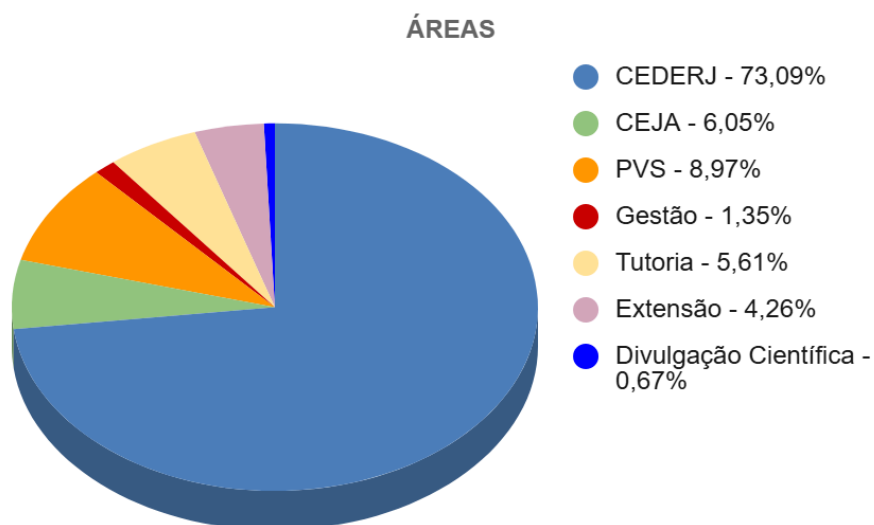
● Manifestações de Ouvidoria - 20,19% ● Pedidos de Acesso à Informação - 0,68%
● Outros Canais de Atendimento - 79,13%

6 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

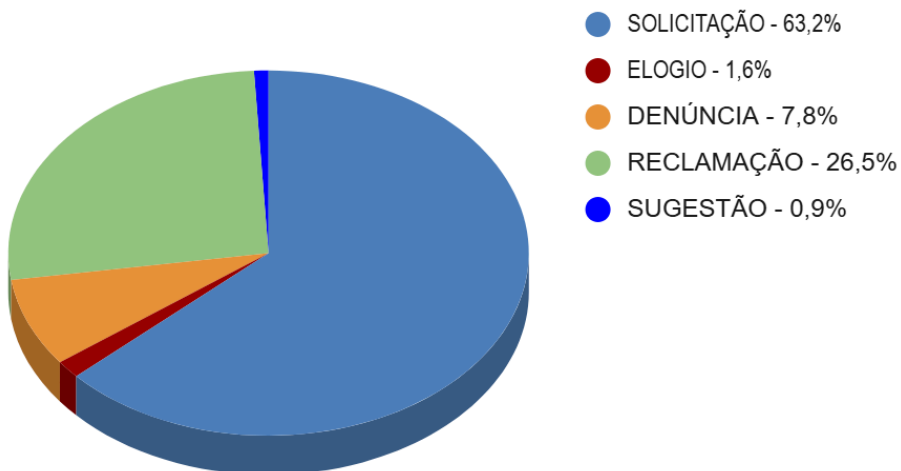
| CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ) | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Reclamação | 15 | 16 | 10 | 13 | 17 | 15 | 86 |
| Solicitação | 79 | 28 | 20 | 27 | 33 | 24 | 211 |
| Sugestão | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Denúncia | 0 | 1 | 3 | 5 | 5 | 6 | 20 |
| TOTAL | 94 | 45 | 34 | 46 | 56 | 51 | 326 |
| CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos) | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
| Reclamação | 1 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 7 |
| Solicitação | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 4 | 12 |
| Denúncia | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| TOTAL | 4 | 3 | 7 | 7 | 1 | 5 | 27 |
| PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj) | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
| Reclamação | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 6 |
| Solicitação | 8 | 5 | 9 | 7 | 1 | 2 | 32 |
| Sugestão | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Elogio | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 10 | 7 | 10 | 9 | 2 | 2 | 40 |
| TUTORIA | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
| Reclamação | 0 | 1 | 0 | 6 | 4 | 1 | 12 |
| Solicitação | 0 | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 7 |
| TOTAL | 0 | 2 | 0 | 12 | 6 | 5 | 25 |
| EXTENSÃO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
| Reclamação | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| Solicitação | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 0 | 13 |
| TOTAL | 1 | 3 | 11 | 3 | 1 | 0 | 19 |

| DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Reclamação | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Solicitação | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | | | | | | | |
| GESTÃO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
| Solicitação | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 6 |
| TOTAL | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 6 |

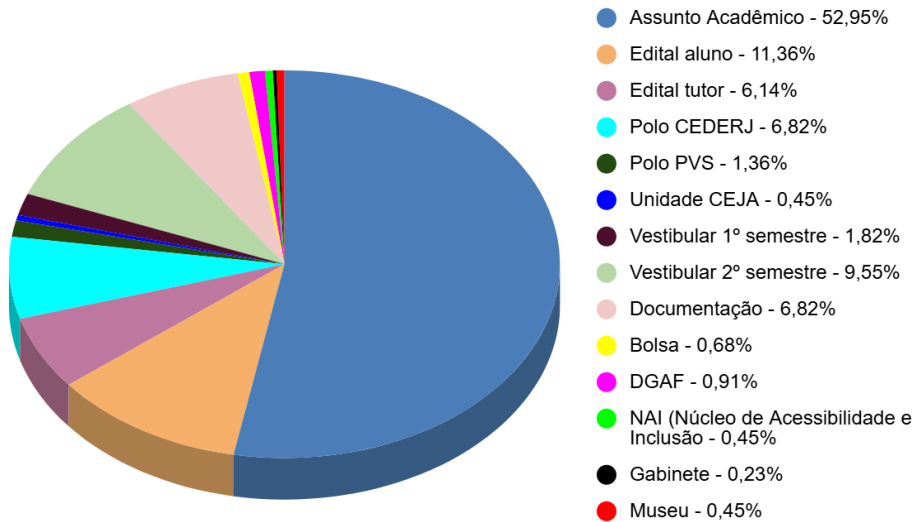
6.1 GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ



TIPOS



ASSUNTOS



6.2 CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

| PRAZO DE RESPOSTA (*) | | | | |
|-----------------------|------------------|-----------------------|-------|-----------------|
| | ENVIADA NO PRAZO | ENVIADA FORA DO PRAZO | TOTAL | PRORROGADA (**) |
| QUANTIDADE | 420 | 0 | 420 | 3 |
| % | 100% | 0% | 100% | 0,7% |

(*)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).

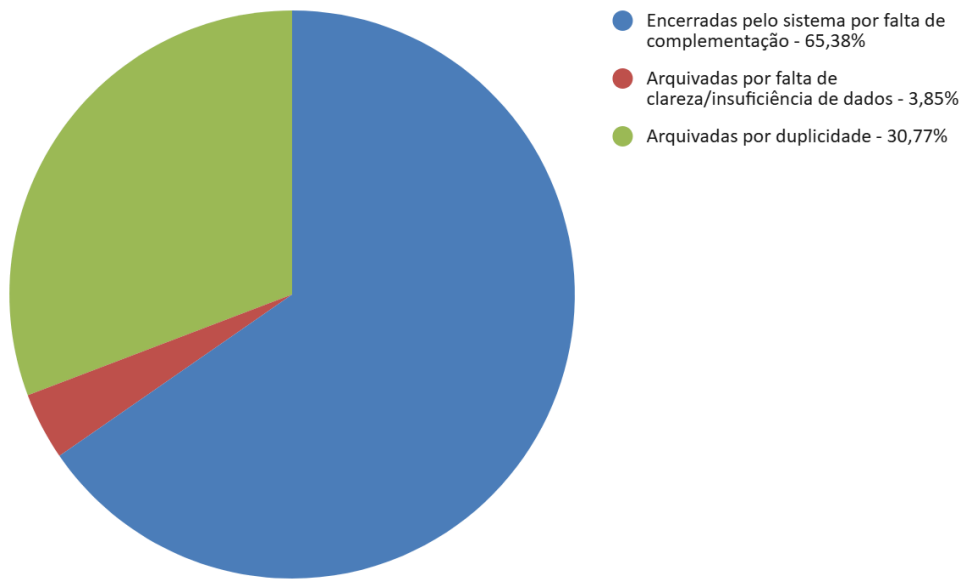
(**)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

6.3 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

| | Encerrada pelo sistema por falta de complementação (*) | Arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados (**) | Arquivadas por duplicidade |
|---------------------------|--|---|----------------------------|
| Reclamação | 2 | 0 | 4 |
| Denúncia | 0 | 0 | 0 |
| Denúncia (anônima) | 0 | 0 | 1 |
| Sugestão | 1 | 0 | 0 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 |
| Solicitação | 14 | 1 | 3 |

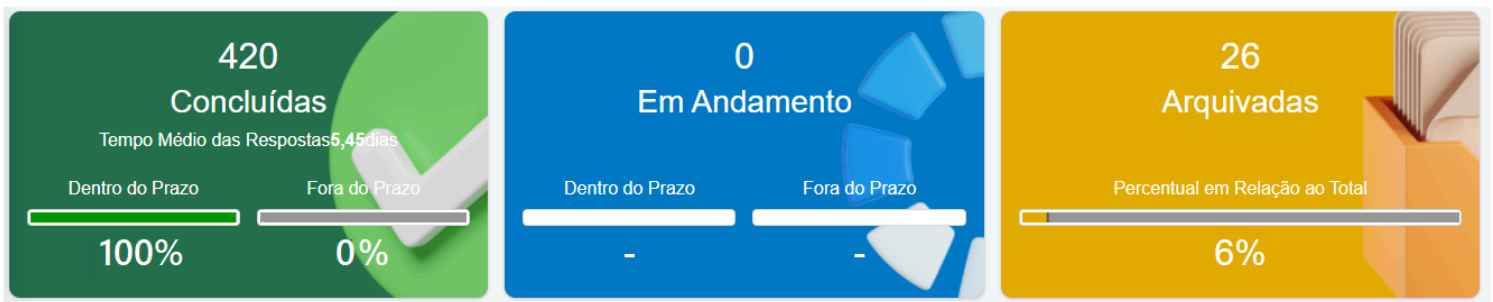
(*)Manifestações que foram encaminhadas para o manifestante para complementação de informações, uma vez que não possuíam elementos suficientes visando o prosseguimento do atendimento e, após o prazo definido pelo sistema OuvERJ para resposta, foi encerrada por falta de complementação.

(**)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.



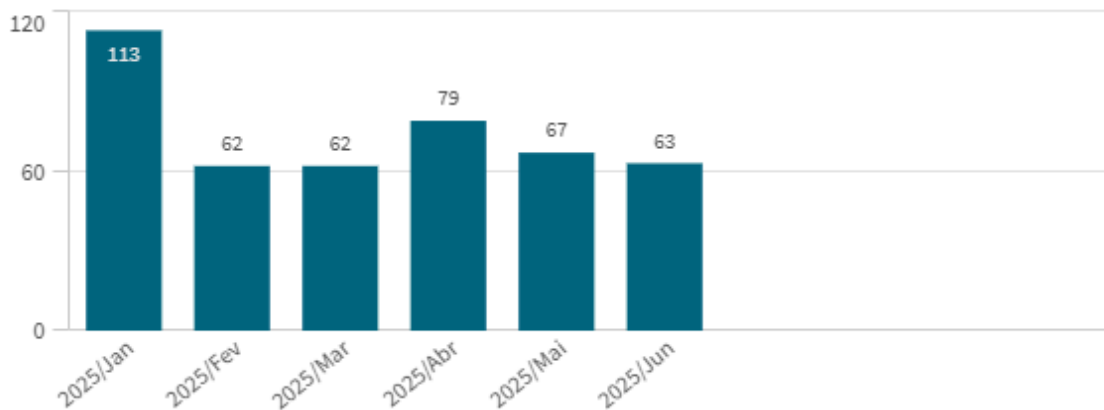
6.4 RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

446
Total de Manifestações



(Fonte: Painel de Manifestações de Ouvidoria em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria> - adaptado)

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



(Fonte: Painel de Manifestações de Ouvidoria em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria>)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



(Fonte: Painel de Manifestações de Ouvidoria em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria> - adaptado)

7 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVÉRJ

| | Pedido Inicial | Recursos de Primeira Instância | Recursos de Segunda Instância | Recursos de Terceira Instância | Total |
|-----------|----------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------|
| Janeiro | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Fevereiro | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Março | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Abril | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Maio | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Junho | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |

7.1 PRAZO DE RESPOSTA

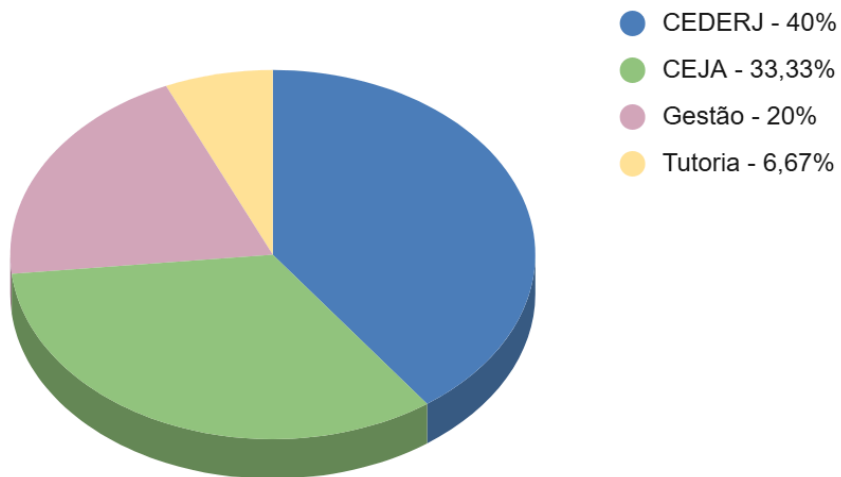
| PRAZO DE RESPOSTA DO PEDIDO INICIAL (*) | | | | |
|---|------------------|-----------------------|-------|-----------------|
| | ENVIADA NO PRAZO | ENVIADA FORA DO PRAZO | TOTAL | PRORROGADA (**) |
| QUANTIDADE | 15 | 0 | 15 | 0 |
| % | 100% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

(*)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)

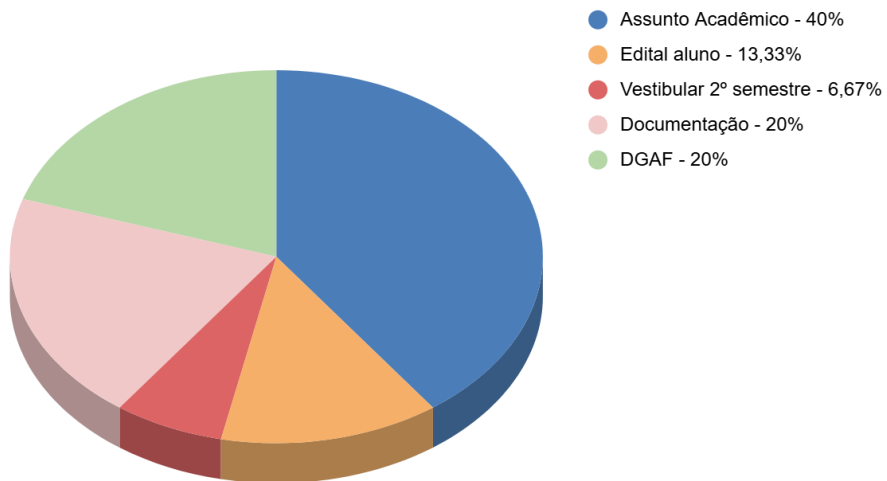
(**)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

7.2 GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

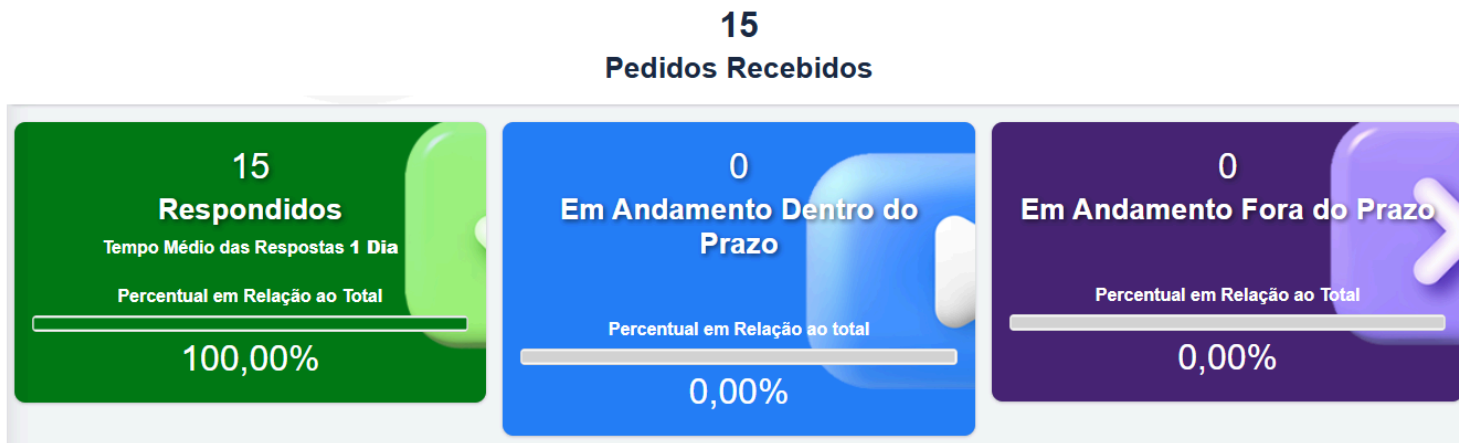
ÁREAS



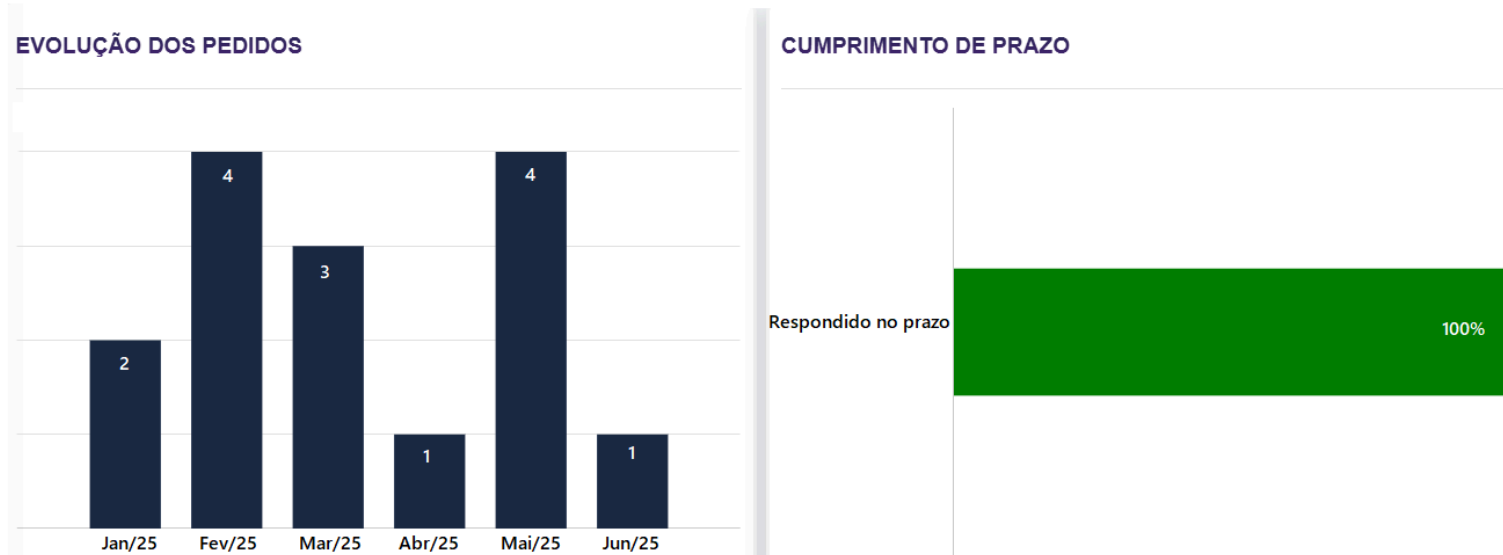
ASSUNTOS



7.3 RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

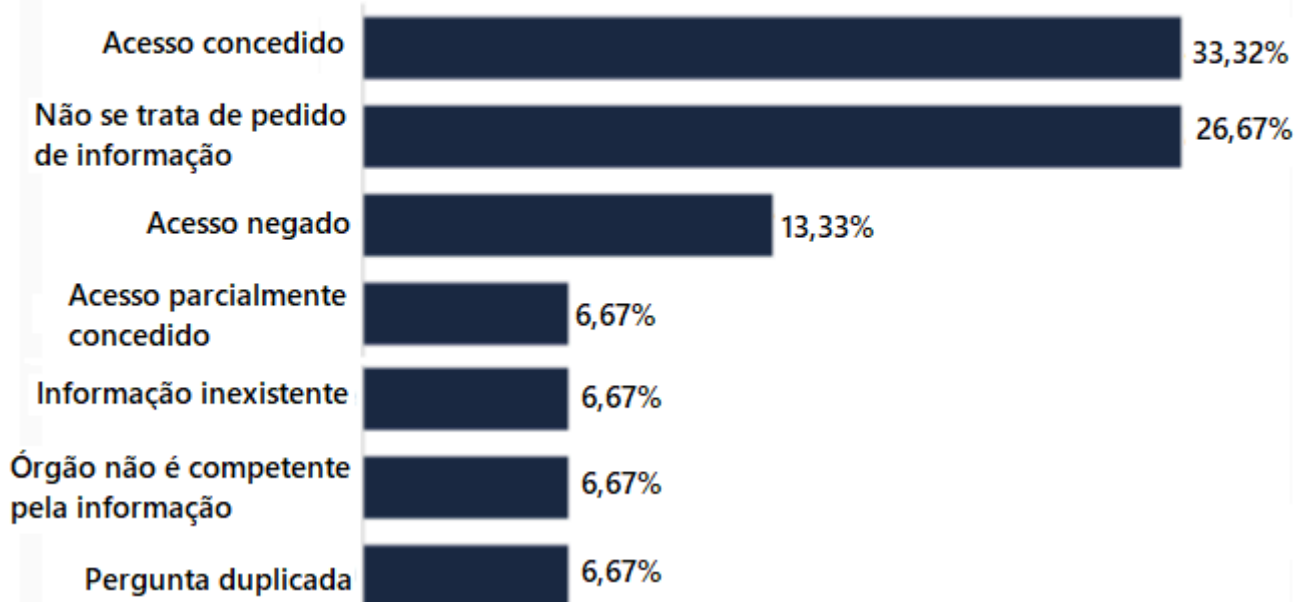


(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>)



(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/ouverj/painel-de-ouvidoria> - adaptado)

PRINCIPAIS TEMAS

Tutoria
Gestão
CEJA

CEDERJ

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

8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVÉRJ

MANIFESTAÇÕES

| Como você avalia sua experiência com consumo do serviço? | |
|--|-----------|
| 1 ESTRELA | 8 |
| 2 ESTRELAS | 0 |
| 3 ESTRELAS | 1 |
| 4 ESTRELAS | 1 |
| 5 ESTRELAS | 23 |
| TOTAL | 33 |

| Como você avalia sua experiência com o atendimento? | |
|---|-----------|
| 1 ESTRELA | 8 |
| 2 ESTRELAS | 0 |
| 3 ESTRELAS | 1 |
| 4 ESTRELAS | 3 |
| 5 ESTRELAS | 21 |
| TOTAL | 33 |

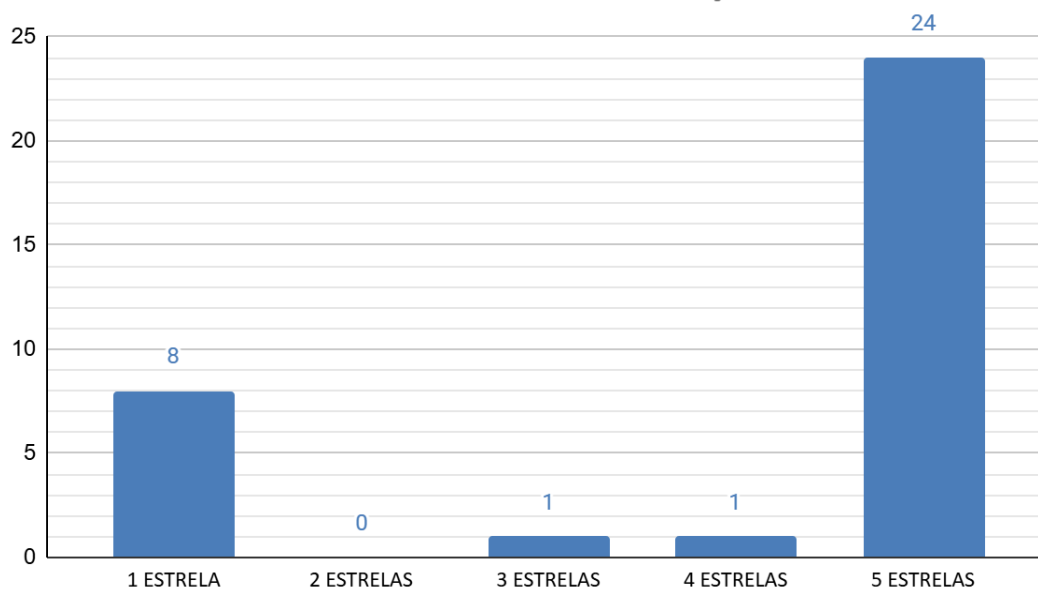
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

| Como você avalia sua experiência com consumo do serviço? | |
|--|----------|
| 1 ESTRELA | 0 |
| 2 ESTRELAS | 0 |
| 3 ESTRELAS | 0 |
| 4 ESTRELAS | 0 |
| 5 ESTRELAS | 1 |
| TOTAL | 1 |

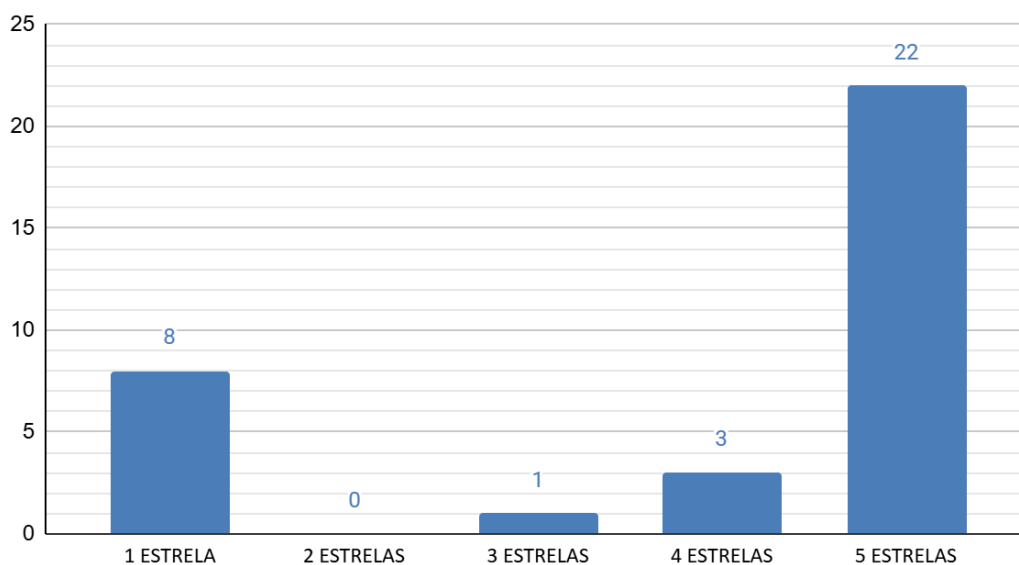
| Como você avalia sua experiência com o atendimento? | |
|---|----------|
| 1 ESTRELA | 0 |
| 2 ESTRELAS | 0 |
| 3 ESTRELAS | 0 |
| 4 ESTRELAS | 0 |
| 5 ESTRELAS | 1 |
| TOTAL | 1 |

8.1 GRÁFICOS REFERENTES AO TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ

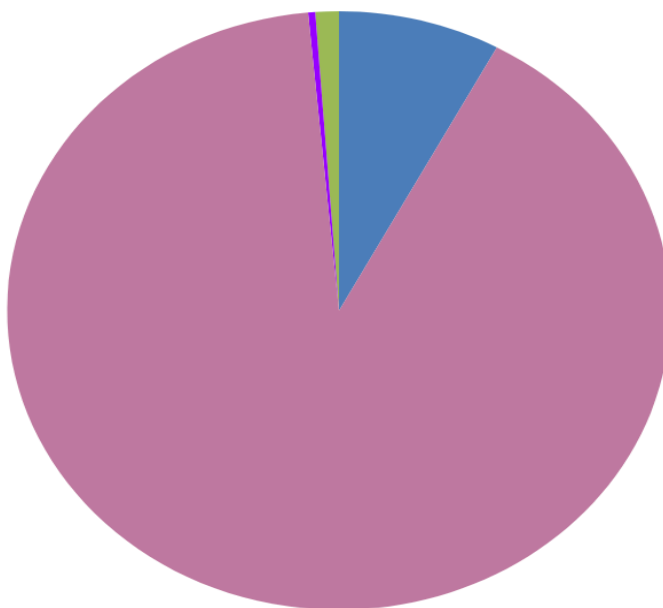
EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO



EXPERIÊNCIA COM O ATENDIMENTO



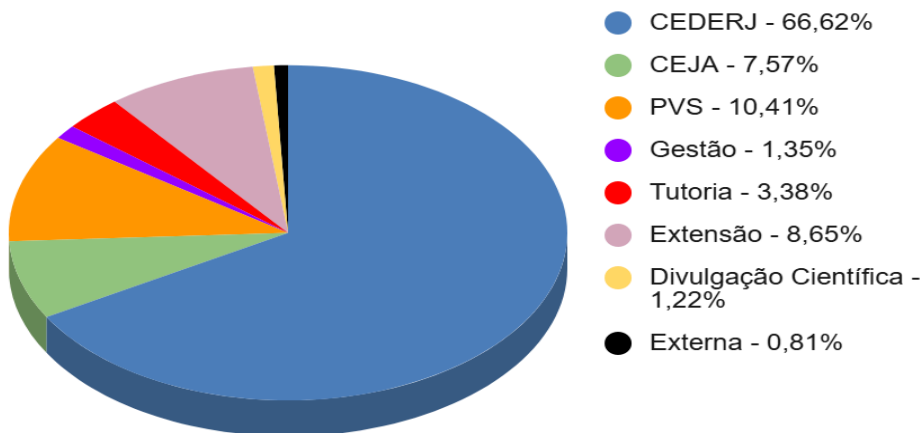
9 OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO



- Email - 7,89%
- Ligação Telefônica - 90,62%
- Reclame Aqui - 1,14%
- Presencial - 0,34%

| | Telefone | E-mail | Presencial | Reclame Aqui | Total |
|--------------|-------------|-------------------------|------------|--------------|-------------|
| Janeiro | 282 | Registros não incluídos | 1 | 4 | 287 |
| Fevereiro | 462 | | 1 | 2 | 465 |
| Março | 200 | | 0 | 3 | 203 |
| Abril | 323 | 53 | 3 | 4 | 383 |
| Maio | 127 | 50 | 1 | 6 | 184 |
| Junho | 190 | 35 | 0 | 1 | 226 |
| TOTAL | 1584 | 138 | 6 | 20 | 1748 |

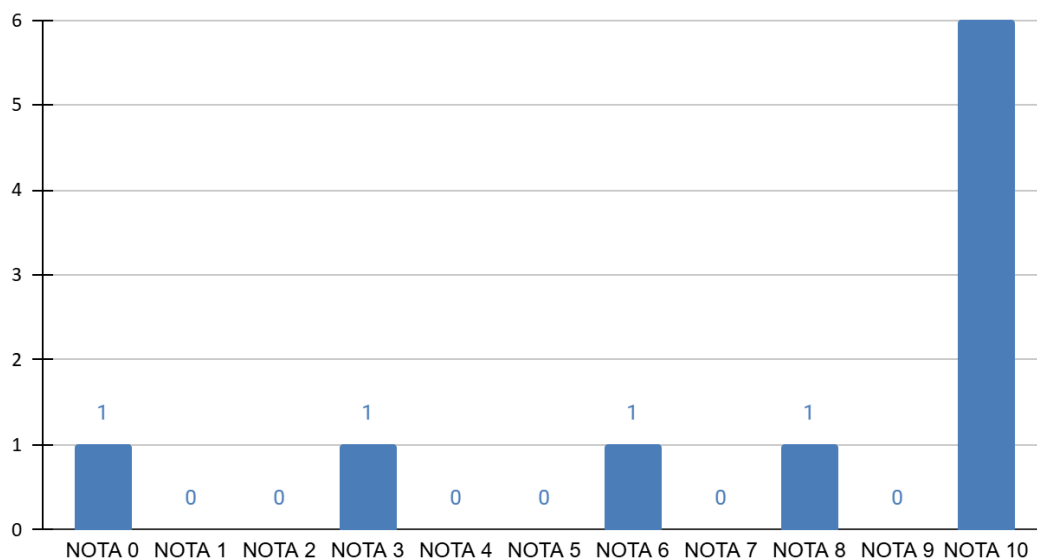
ÁREAS



AVALIAÇÕES RECLAME AQUI

| NOTA 0 | NOTA 1 | NOTA 2 | NOTA 3 | NOTA 4 | NOTA 5 | NOTA 6 | NOTA 7 | NOTA 8 | NOTA 9 | NOTA 10 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1 | | | 1 | | | 1 | | 1 | | 6 |
| TOTAL DE AVALIAÇÕES | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |

AVALIAÇÕES



10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações apresentadas no presente relatório incluem a consolidação dos dados de atendimento da Ouvidoria no primeiro semestre de 2025 e tem por objetivo subsidiar a avaliação dos serviços prestados pela Fundação CECIERJ, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços da instituição, disponível em https://www.cecierj.edu.br/wp-content/uploads/2025/11/Carta_Servicos_Cecierj_2025_atu_alizacao_novembro1.pdf

No primeiro semestre de 2025, a ouvidoria registrou 2209 atendimentos, com predominância de registros por Outros canais (1748 - 79%) correspondendo a E-mail, Telefone, Presencial e Reclame Aqui. Cabe destacarmos que não consta no quantitativo total, os registros dos atendimentos por email do primeiro trimestre. As manifestações de Ouvidoria via OuvERJ totalizaram 446 e os pedidos de acesso (Lei de Acesso à Informação - LAI) 15.

Quanto ao cumprimento de prazo, as manifestações analisadas no semestre (420) indicam 100% de respostas no prazo, com somente 3 prorrogações registradas. Para pedidos LAI (15), observou-se 100% de respostas no prazo. Estes dados demonstram o compromisso dos diferentes setores da Instituição, em atender as demandas em prazos abaixo dos legalmente estabelecidos, de forma eficiente e com qualidade.

Também registramos 6% de manifestações arquivadas (26). Destas, cerca de 65% foram arquivadas por falta de complementação por parte do manifestante, 31% arquivadas por duplicidade e 4% arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados, impedindo a análise por parte da Ouvidoria.

A maior parte das manifestações do OuvERJ foram registradas como Solicitações (282 - 63%), seguido por Reclamações (118 - 26%), Denúncias (35 - 8%), Elogios (7 - 2%) e Sugestões (4 - 1%).

No que se refere às reclamações e denúncias recebidas pela Ouvidoria, algumas das quais anônimas, a atuação da Ouvidoria foi pautada pela imparcialidade e transparência,

visando defender os interesses do cidadão, reafirmando seu compromisso com a escuta ativa e o sigilo com vistas à mediação institucional. Nosso objetivo é atuar como um ambiente de acolhimento, na qual o manifestante possa ser atendido com empatia, obtendo orientações claras, em uma linguagem acessível. As demandas registradas pela Ouvidoria contribuem para que a gestão possa avaliar e aprimorar os serviços prestados, servindo como uma ferramenta valiosa na identificação de áreas de melhoria. Em última instância, a Ouvidoria atua como um valoroso canal de comunicação entre a Instituição e os cidadãos, promovendo a cidadania e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados, com foco no fortalecimento do controle social e aumento da satisfação do usuário.

Além dos usuários dos serviços prestados pela Fundação CECIERJ, a Ouvidoria também atuou neste primeiro semestre como um canal confiável e eficaz para o acolhimento das demandas do corpo funcional, visando o aprimoramento e melhoria dos processos e relações institucionais.

Quanto a área de maior incidência de manifestações de Ouvidoria neste primeiro semestre de 2025, temos o Consórcio CEDERJ concentrando 73% das manifestações, cujas demandas foram analisadas pelas áreas técnicas envolvendo a Diretoria Acadêmica em grande parte e a Diretoria de Polos em menor escala. O PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj) recebeu 9% das manifestações, seguido pelo CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos) e Diretoria de Tutoria com 6% cada, Extensão com 4% e a Divulgação Científica e a área de gestão da instituição com cerca de 1% cada.

A maior parte destas demandas se concentraram em assuntos acadêmicos reportadas por alunos da graduação (53%). A maior parte das questões acadêmicas apresentadas pelos alunos, normalmente não se inseriam no âmbito de atuação da Fundação CECIERJ, sendo necessário o encaminhamento para a Instituição de Ensino Superior (IES) responsável pela matrícula do aluno, conforme previsto na Cláusula Nona do **Acordo de Cooperação Técnica entre a Fundação CECIERJ/Consórcio CEDERJ e as universidades participantes do Consórcio** (*disponível em https://www.cecierj.edu.br/wp-content/uploads/2021/10/Acordo_Consorcio_Cederj_2020_2025-1.pdf*).

Os números apresentados sugerem que o aluno do Consórcio CEDERJ, em um contexto geral, apresenta dúvidas quanto ao que é de competência da sua Instituição de Ensino resolver e o que é de competência da Fundação CECIERJ. Desta forma, coube a Ouvidoria da CECIERJ durante os atendimentos realizados, esclarecer que todo o processo de ensino aprendizagem dos alunos, assim como a elaboração e correção das provas; acompanhamento das equipes das disciplinas das Universidades; lançamento de notas; vista de provas; problemas com estágio; fornecimento de toda a documentação do aluno, como declarações de matrícula, diplomas, históricos, ementas e requerimentos diversos, entre outros, é de responsabilidade da IES na qual o aluno encontra-se matriculado.

Quanto aos outros canais de atendimento, como e-mail, telefone, presencial ou Reclame Aqui, o mesmo padrão acima descrito foi observado, com o Consórcio CEDERJ concentrando a maior parte das demandas (cerca de 67%). Neste sentido, as manifestações foram analisadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria ou no âmbito das Diretorias Acadêmica, de Polos ou de Tutoria. Algumas das orientações fornecidas diretamente pela Ouvidoria aos manifestantes, focaram na orientação para o envio da demanda à área competente nas Instituições de ensino consorciadas.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria conseguiu responder a 100% das demandas do primeiro semestre de 2025 abaixo do prazo de resposta estipulado pela Lei de Acesso à Informação. Neste período não foram registrados recursos, o que reforça o esforço da Instituição em atender de forma eficiente a todos os pedidos de acesso à informação, destacando seu compromisso com a boa governança e a transparência pública.

Quanto as áreas mais demandadas para pedidos de acesso, observamos 40% associada ao Consórcio CEDERJ, seguido por 33% associada ao CEJA, 20% associada a Gestão da CECIERJ e 7% associada a Diretoria de Tutoria. Quanto aos assuntos dos pedidos de acesso, 40% se concentraram em assuntos acadêmicos, 20% estavam ligados a documentação, 20% ligados a área da Diretoria Geral de Administração e Finanças (DGAF), 13% associado a edital de aluno em processo seletivo organizado pela Fundação CECIERJ e 7% associado a informação ligada ao vestibular CEDERJ.

Em relação às pesquisas de satisfação do OuvERJ, é possível observar que poucos usuários responderam, mas em relação ao público respondente, em torno de 70% avaliou com nota máxima a sua experiência com os serviços prestados pela Instituição e 64% avaliou ter uma experiência positiva com o atendimento recebido.

Em relação ao Reclame Aqui, observamos que 50% dos usuários responderam a pesquisa de satisfação. Destes, 60% avaliaram com nota máxima o serviço prestado por este canal, indicando uma percepção favorável do cidadão quanto à qualidade do atendimento recebido.

Os dados apresentados nas pesquisas sugerem o empenho e atenção da Ouvidoria, em prestar ao público final atendido pela instituição, um serviço pautado na qualidade, visando a melhoria contínua nos processos ou serviços prestados e promovendo a confiança do cidadão no trabalho desenvolvido pela Instituição, no entanto, ressalta-se que os resultados refletem exclusivamente a percepção dos usuários respondentes, não sendo possível generalização para a totalidade dos atendimentos realizados, em razão da taxa de resposta observada. Apesar disso, a Ouvidoria apresenta uma constante atenção na satisfação do cidadão, a qual é dividida com as equipes técnicas da instituição, que atuam de forma ativa e eficiente na análise e pronunciamento quanto as demandas apresentadas, visando encaminhar as respostas aos usuários sempre com atenção aos prazos legais e seguindo as diretrizes e boas práticas para uma comunicação cidadã que utilize uma linguagem clara, simples, cordial e inclusiva, adaptada ao perfil do cidadão, buscando uma maior aproximação entre a administração pública e o usuário.

Destacamos que a Ouvidoria não é uma instância de apuração ou tomada de decisão e, portanto, ela sempre atua em estreita colaboração com as áreas técnicas, responsáveis pela análise e pronunciamento quanto as demandas apresentadas, incluindo a Unidade de Corregedoria Setorial (UOS) e a Assessoria de Controle Interno.

EQUIPE E CONTATOS

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

Maria Luciana de Assis - Ouvidora

Luciana Luzie do Egito

Maria Del Carmen Puente

Selma Regina Dias

Jéssica Landim (1º trimestre)

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