



Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS)

Relatório Anual de Gestão - 2025

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria



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	8
4	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO OUVERJ	8
5	ATENDIMENTOS	8
6	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	9
6.1	GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ	10
6.2	CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	12
6.3	PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA	12
6.4	MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	13
6.5	RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	14
7	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ	15
7.1	PRAZO DE RESPOSTA	16
7.2	GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	16
7.3	RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
8	OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO	19
9	ATIVIDADES COMPLEMENTARES	22
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório contempla os dados de janeiro a dezembro 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 a legislação correlata estabelecida nos incisos III e VIII do artigo 3º da Resolução CGE n.º 13/2019, inciso III do artigo 36 do Decreto n.º 46.475/2018, incisos II e III do artigo 23 do Decreto n.º 46.873/2019 e no inciso II do artigo 14 da Lei Federal n.º 13.460/2017.

Os dados consolidados nesta apresentação traz uma análise das manifestações recebidas ao longo do ano de 2025, provenientes do sistema OuvERJ e demais canais de atendimento desta Ouvidoria, contemplando demandas relacionadas a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto os serviços públicos prestados pela Instituição, refletindo o compromisso da mesma em fomentar a participação dos usuários no controle social, promovendo a cidadania e a transparência pública.

Também aborda as áreas de maior demanda e os assuntos recorrentes nas manifestações, fornecendo suporte a gestão para avaliar e aprimorar os serviços prestados pela entidade, 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_atualizacao_novembro1.pdf

Finalmente, informamos que o presente relatório encontra-se disponível no site da Instituição em <https://www.cecierj.edu.br/sobre/ouvidoria/>

2 INTRODUÇÃO

A Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) da Fundação CECIERJ passou a fazer parte da estrutura organizacional da Instituição com a edição do Decreto N° 50.019, de 26 de Novembro de 2025, sendo responsável pelas funções de Ouvidoria e Transparência, em conformidade com a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos),

regulamentada pelo Decreto n.º 46.622, de 03 de abril de 2019, que institui a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

A UOS está diretamente subordinada ao titular da Instituição, sob a subordinação técnica da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/CGE e configura-se como instância de controle e participação social, responsável pelo recebimento, registro e tratamento de manifestações dos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Instituição, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Cabe aqui um breve relato sobre a criação da Ouvidoria, uma vez que, apesar de somente incluída oficialmente no Organograma Institucional em novembro de 2025, a mesma foi inaugurada em 21/11/2019, em evento realizado no Auditório da SEAP-RJ, localizado no mesmo prédio da antiga sede da Fundação CECIERJ, na Praça Cristiano Ottoni, s/n, Central do Brasil-R/J. Na ocasião a Sra. Nancir Sathler assumiu a função de Ouvidora da Instituição, sendo nomeada no cargo de Assessor, permanecendo até Ago/2020. Durante sua permanência no Setor, foi responsável pela implantação da Ouvidoria, organizando e estruturando o Setor, além de promover a capacitação de servidores para o exercício da função, tendo sido figura essencial na criação da UOS da Instituição.

FUNDAÇÃO CECIERJ RECEBE AUTORIDADES NA INAUGURAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

nov 21, 2019 | CECIERJ | 6



Evento de inauguração da Ouvidoria da Fundação CECIERJ – 21/11/19



Primeira Ouvidora da Fundação CECIERJ – Nancir Sathler (Nov/2019-Ago/2020)

Em Ago/2020 assumiu a função de Ouvidora a Sra. Letícia Andrea Gonçalves Marra de Abreu, no cargo de Assessora, anteriormente ocupado pela Sra. Nancir, permanecendo na Chefia do Setor somente até Jan-2021.

Ao final de junho de 2025 a Fundação CECIERJ iniciou sua mudança da sede na qual funcionava em um prédio na Central do Brasil, para a Rua Benedito Hipólito, nº 216 – 11º andar - Cidade Nova-R/J, com instalações mais modernas, confortáveis, melhor iluminação, infraestrutura bem cuidada e elevadores modernos, proporcionando melhores condições de trabalho aos servidores e melhorando o ambiente para o atendimento do público externo, encerrando o ano de 2025 com esta importante conquista.



Novas instalações da Fundação CECIERJ - Rua Benedito Hipólito, no 216 – 11º andar - Cidade Nova-R/J

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



3 METODOLOGIA

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação CECIERJ foi elaborado a partir da consolidação e análise dos dados registrados no período de janeiro a dezembro 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 ano.

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.

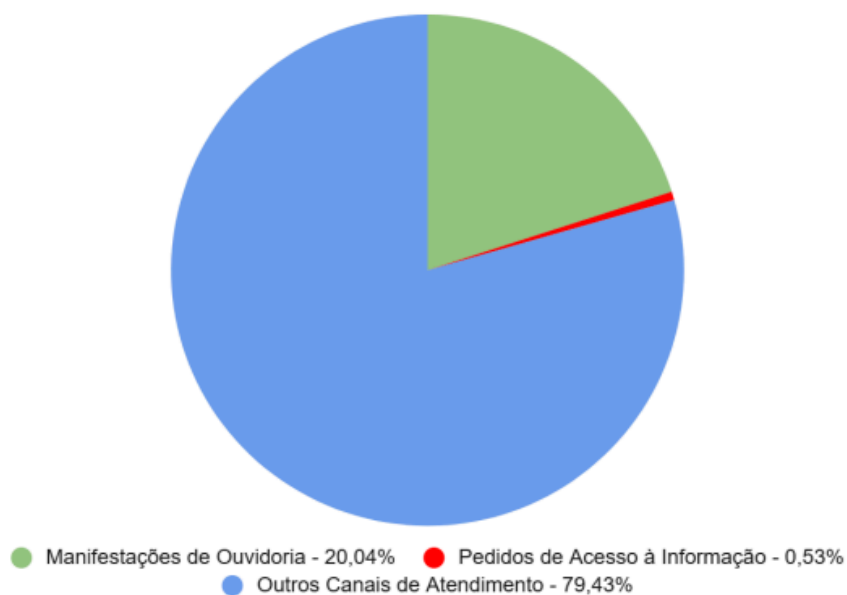
4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO OUVERJ

 <p>RECLAMAÇÃO</p> <p>Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.</p>	 <p>ELOGIO</p> <p>Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento recebido ou o serviço público prestado.</p>	 <p>SUGESTÃO</p> <p>Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.</p>	 <p>SOLICITAÇÃO</p> <p>Pedido de adoção de providências por parte da Administração Pública referente a um atendimento ou à prestação de um serviço.</p>	 <p>DENÚNCIA</p> <p>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.</p>	 <p>SIMPLIFIQUE</p> <p>Envio de sugestões de melhorias e simplificação de um serviço público.</p>
---	--	--	--	--	---

5 ATENDIMENTOS

No ano de 2025, a Ouvidoria realizou um total de 4.157 atendimentos através dos seguintes canais:

- OuvERJ (Manifestações de Ouvidoria) = 833
- OuvERJ (Pedidos de Acesso à Informação) = 22
- Outros Canais (e-mail, telefone, presencial e Reclame Aqui) = 3.302

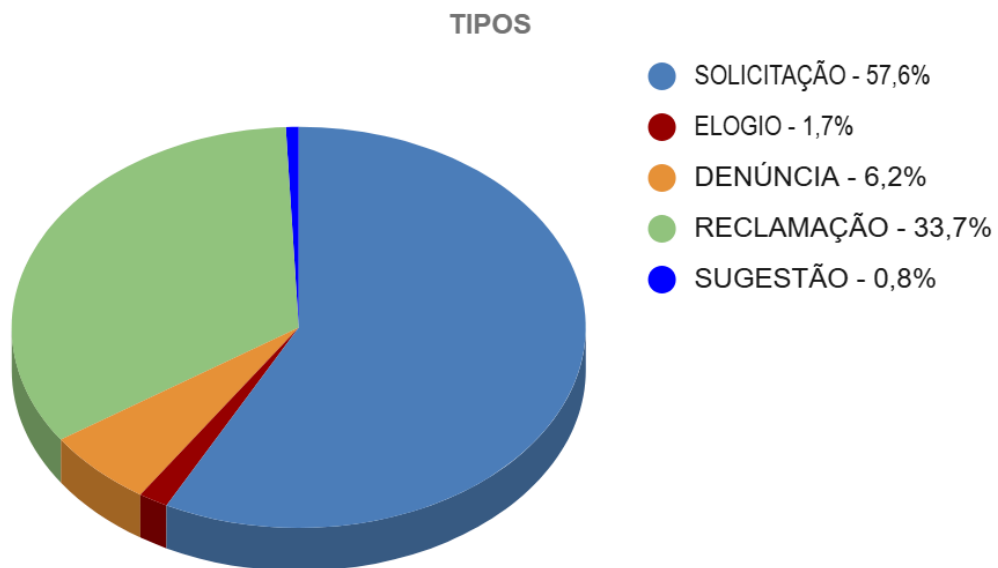


6 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

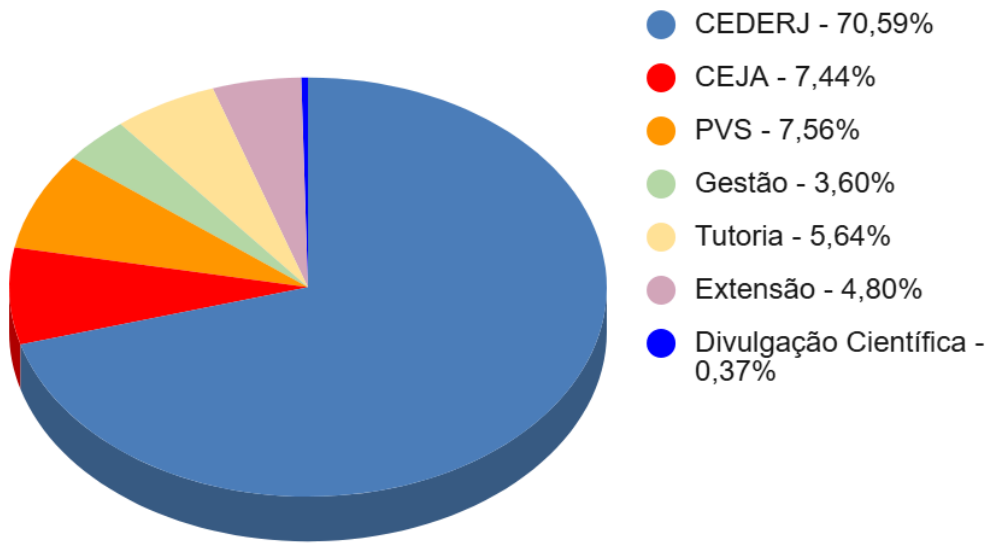
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	15	16	10	13	17	15	28	15	11	26	22	8	196
Solicitação	79	28	20	27	33	24	44	21	16	25	21	8	346
Sugestão	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	5
Elogio	0	0	0	0	0	6	4	0	0	0	1	0	11
Denúncia	0	1	3	5	5	6	2	2	5	1	0	0	30
TOTAL	94	45	34	46	56	51	78	38	32	52	45	17	588
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	1	1	2	3	0	0	1	2	2	4	6	3	25
Solicitação	3	2	2	1	0	4	2	2	1	3	2	3	25
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Denúncia	0	0	3	3	1	1	1	0	1	0	0	0	10
TOTAL	4	3	7	7	1	5	4	6	4	7	8	6	62
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	2	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	10
Solicitação	8	5	9	7	1	2	3	4	0	1	0	11	51
Sugestão	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Elogio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	10	7	10	9	2	2	3	4	1	2	1	12	63
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	1	0	6	4	1	1	0	1	4	2	2	22
Solicitação	0	1	0	4	1	0	6	2	0	0	0	4	18
Denúncia	0	0	0	2	1	4	0	0	0	0	0	0	7
TOTAL	0	2	0	12	6	5	7	2	1	4	2	6	47
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	0	1	4	1	0	0	0	2	1	0	4	0	13
Solicitação	1	2	7	2	1	0	4	6	1	0	1	2	27
TOTAL	1	3	11	3	1	0	4	8	2	0	5	2	40

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
GESTÃO													
Reclamação	0	0	0	0	0	0	0	8	2	1	0	3	14
Solicitação	2	1	0	2	1	0	1	1	1	2	0	0	11
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5
TOTAL	2	1	0	2	1	0	1	10	4	4	1	4	30
DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA													
Reclamação	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Solicitação	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

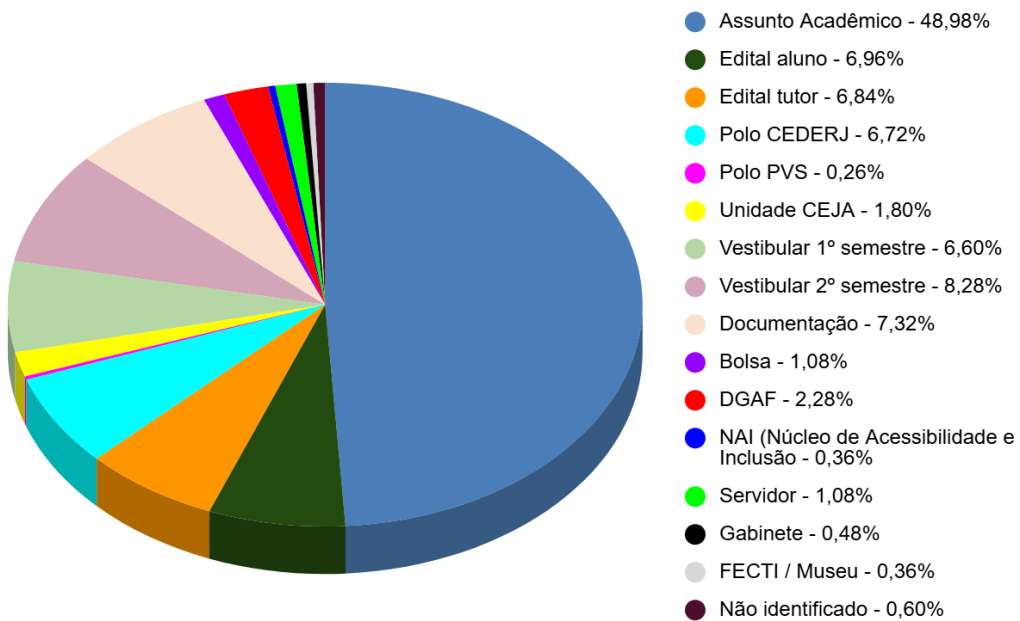
6.1 GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ



ÁREAS



ASSUNTOS



6.2 CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

PRAZO DE RESPOSTA (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	786	0	786	6
%	100%	0%	100%	0,47%

(*)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 PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA

TRAMITAÇÃO DA DEMANDA			
	PRONTA RESPOSTA (*)	DEMANDA ENVIADA À ÁREA TÉCNICA (**)	TOTAL
Primeiro Trimestre	NÃO DISPONÍVEL		-
Segundo Trimestre	90	107	197
Terceiro Trimestre	108	91	199
Quarto Trimestre	76	91	167
%	49%	51%	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.

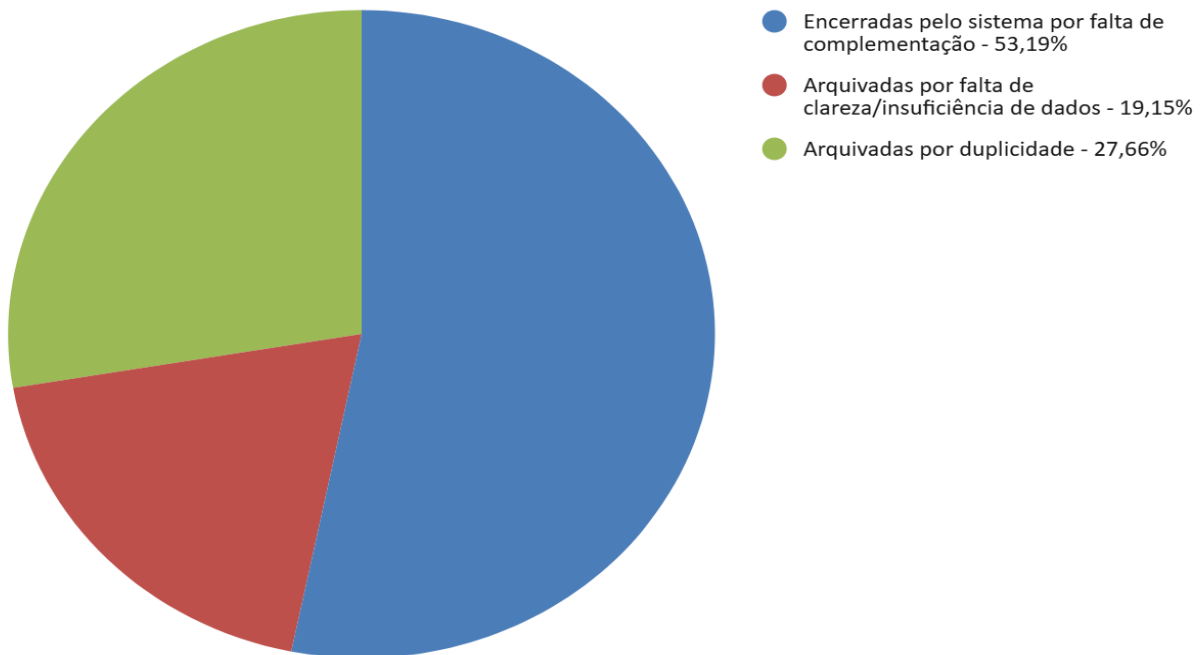
6.4 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

	Encerrada pelo sistema por falta de complementação (*)	Arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados (**)	Arquivadas por duplicidade
Reclamação	3	4	7
Denúncia	1	3	0
Denúncia (anônima)	0	0	1
Sugestão	1	0	0
Elogio	0	0	0
Solicitação	20	2	5

(*)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.

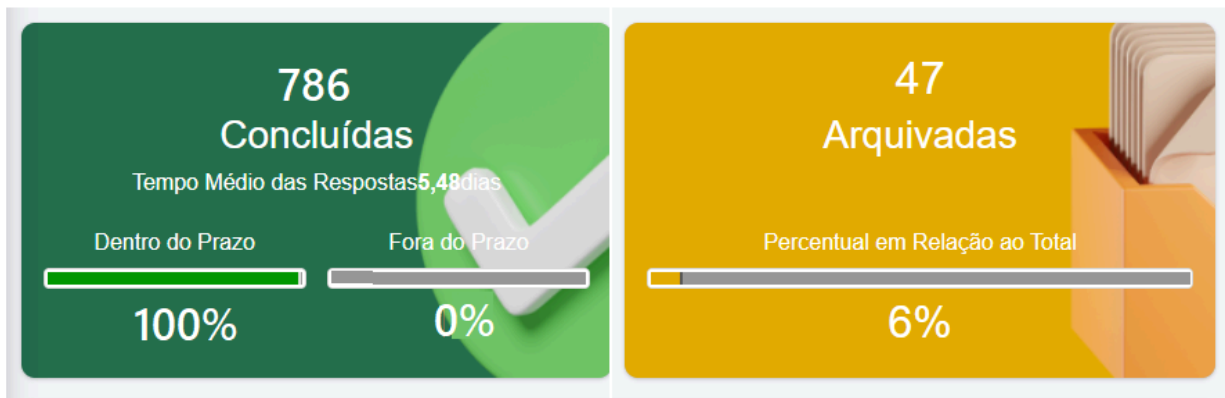
(**)Manifestações que foram arquivadas pois não apresentavam informações suficientes para o prosseguimento do atendimento e sem a possibilidade de pedido de complementação, tendo em vista que os dados do usuário não estavam acessíveis a Ouvidoria.

Obs1.: Neste ano, foram registradas duas manifestações (solicitações) encaminhadas a outros órgãos.



6.5 RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

833
Total de Manifestações



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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



(Fonte: Painel de Manifestações de Ouvidoria em <https://www.rj.gov.br/ouverj/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
Janeiro	2	0	0	0
Fevereiro	4	0	0	0
Março	3	0	0	0
Abril	1	0	0	0
Maio	4	0	0	0
Junho	1	0	0	0
Julho	2	0	0	0
Agosto	1	0	0	0
Setembro	2	1	0	0
Outubro	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0
Dezembro	2	1	0	0
Total	22	2	0	0

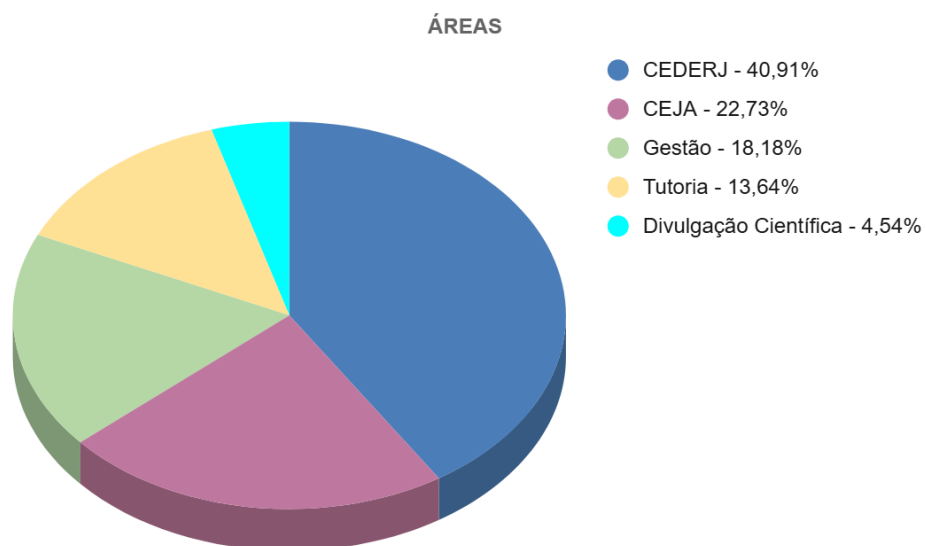
7.1 PRAZO DE RESPOSTA

PRAZO DE RESPOSTA DO PEDIDO INICIAL (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	21	1	22	0
%	95,45%	4,55%	100%	0%

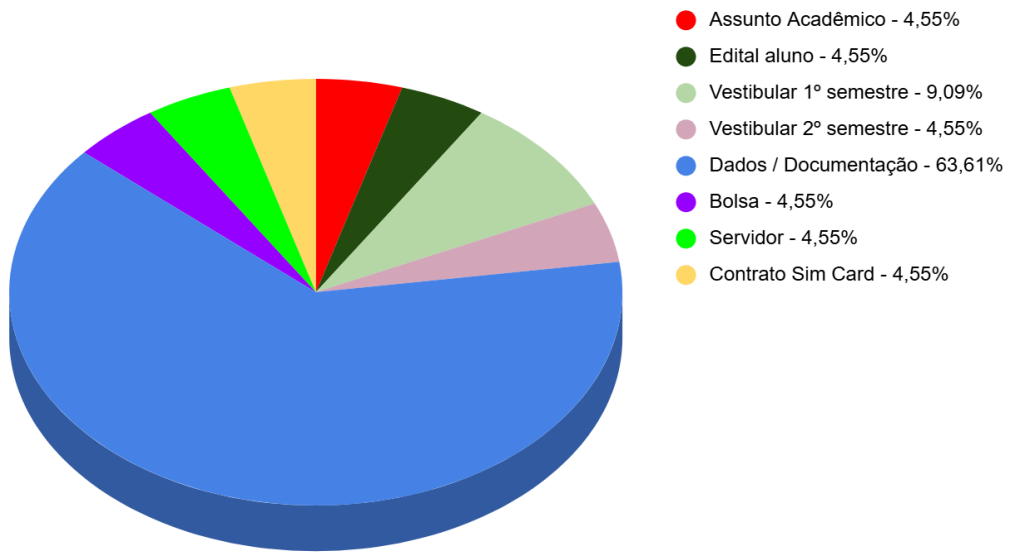
(*)Prazo de resposta conclusiva encaminhada ao solicitante, em cumprimento ao Art. 11, § 1º e § 2º da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (20 dias, podendo ocorrer prorrogação justificada por mais 10 dias)

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

7.2 GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

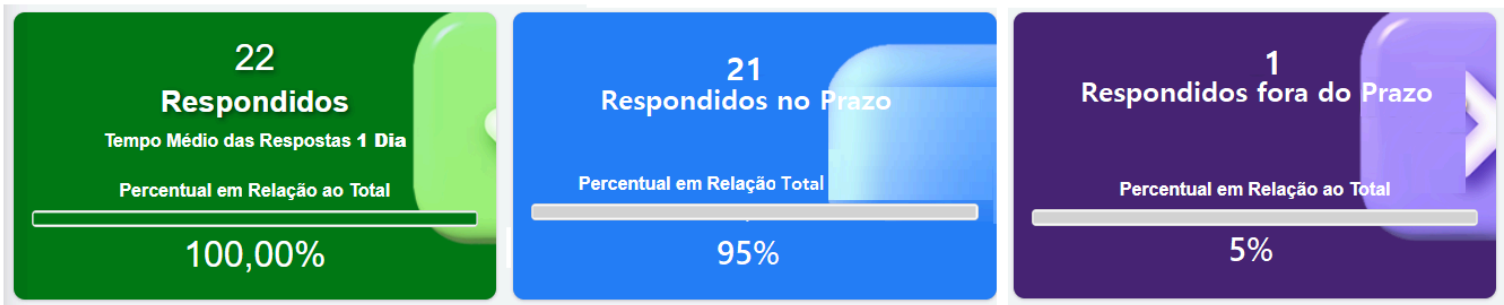


ASSUNTOS



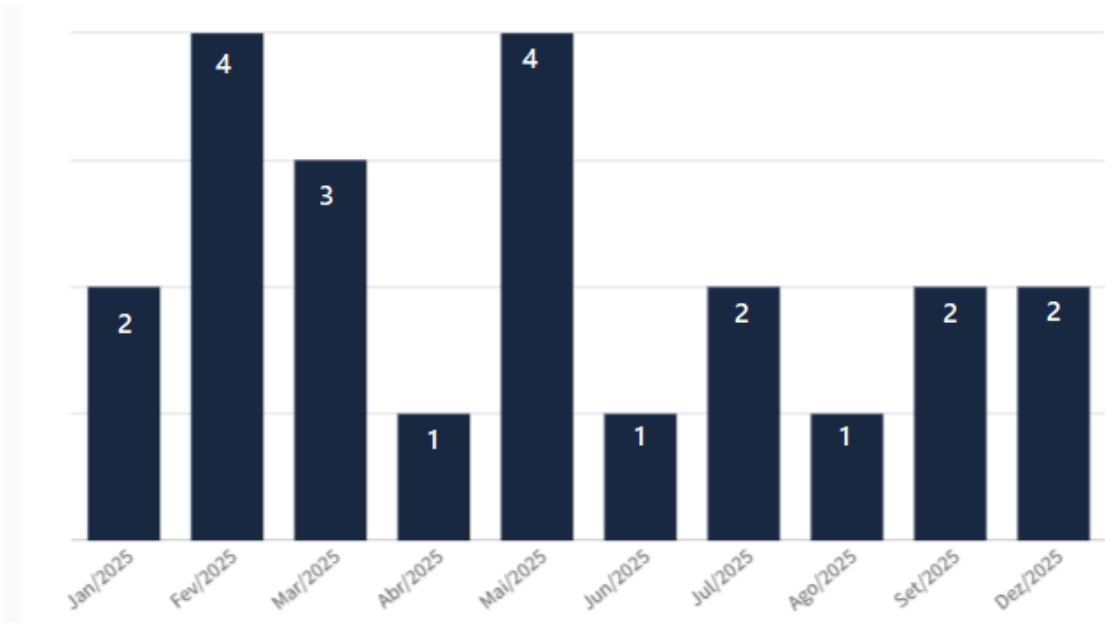
7.3 RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

22 Pedidos Recebidos



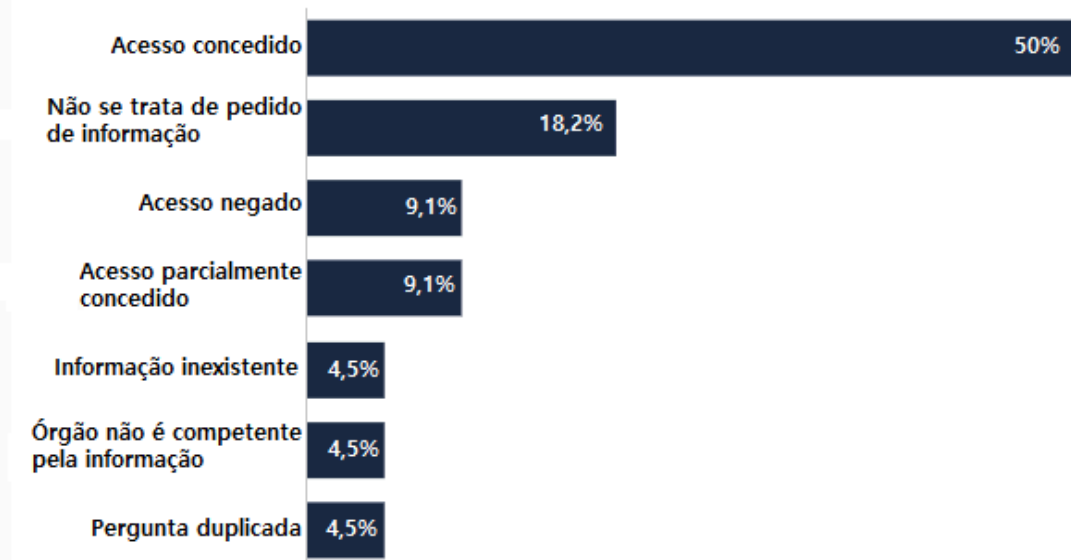
(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria> - adaptado)

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS



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

TIPO DE DECISÃO



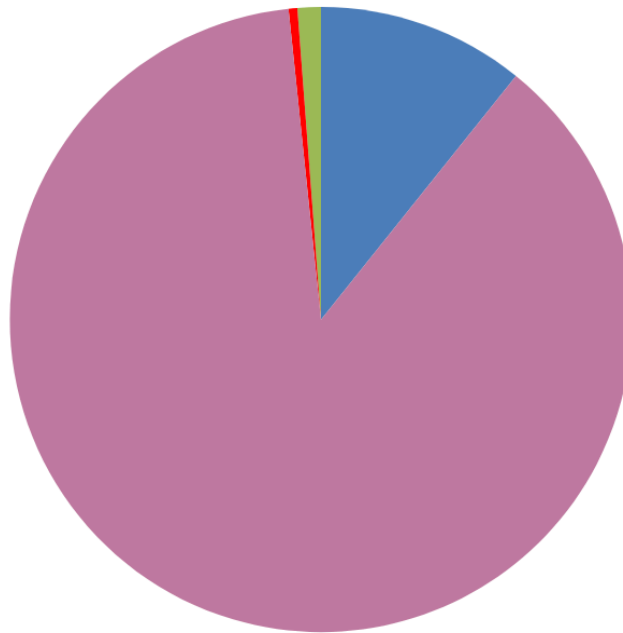
(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECIERJ)

PRINCIPAIS TEMAS



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECIEJ)

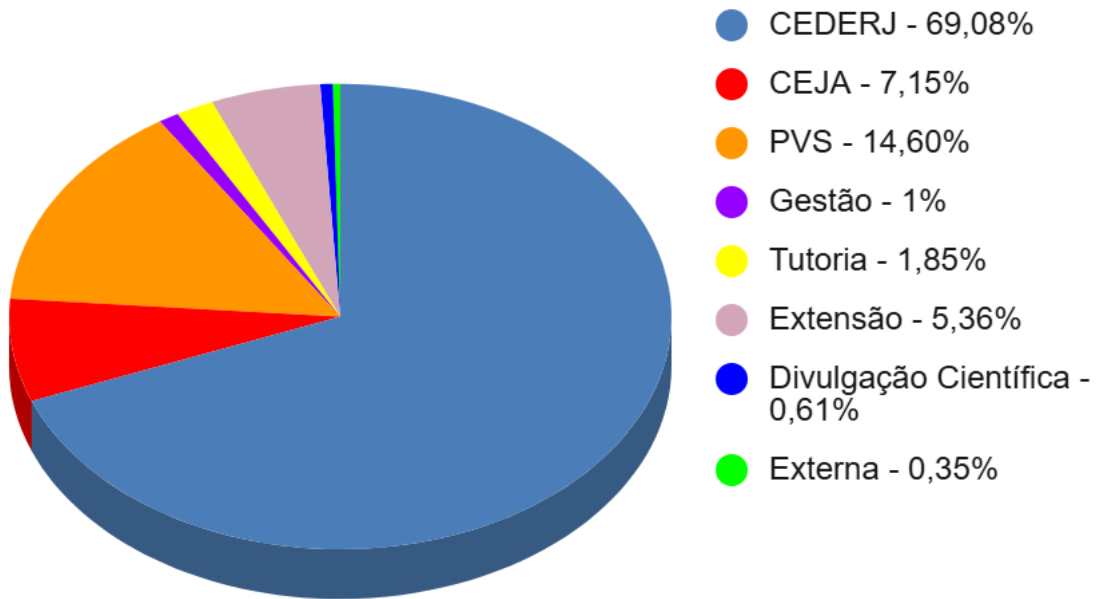
8 OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO



● Email - 10,78% ● Ligação Telefônica - 87,55% ● Presencial - 0,45%
● Reclame Aqui - 1,22%

	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
JULHO	276	62	2	3	343
AGOSTO	225	27	3	7	262
SETEMBRO	100	32	2	1	135
OUTUBRO	202	37	0	4	243
NOVEMBRO	277	33	1	2	313
DEZEMBRO	227	27	1	3	258
TOTAL	2891	356	15	40	3302

ÁREAS



Atendimento Telefônico			Atendimento via e-mail		
Resolvida	1839	94,45%	Resolvida	170	47,76%
Direcionada ao OuvERJ	89	4,57%	Direcionada ao OuvERJ	83	23,31%
Direcionada a Órgão Externo	19	0,98%	Direcionada a Órgão Externo	103	28,93%
Atendimento Presencial			Atendimento via Reclame Aqui		
Resolvida	1	7,69%	Resolvida	25	80,65%
Direcionada ao OuvERJ	9	69,23%	Direcionada ao OuvERJ	4	12,90%
Direcionada a Órgão Externo	3	23,08%	Direcionada a Órgão Externo	2	6,45%

Obs.: Não incluídos dados do primeiro trimestre.

9 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Participação em Eventos, cursos e capacitações

Ao longo de 2025 a equipe da Ouvidoria participou de eventos e capacitações com o objetivo de aprimorar o desempenho de suas atividades, conforme descrito a seguir:

- Março/2025 - Evento promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Seção Rio de Janeiro, Roda de Conversa: QUEM OUVE O OUVIDOR? Tema Central: Cuidados com a Saúde Mental de quem interage com litígios de forma contínua.



- Abril/2025 - Evento promovido pela Fundação CECIERJ, abordando a IA-EDU: uso ético e aplicações da inteligência artificial na educação e na gestão pública, com o lançamento do Código de Ética e documentos de diretrizes de uso da IA.

- Maio/2025 - Curso presencial "Entendendo a LGPD e a Engenharia Social: protegendo-se contra riscos invisíveis", promovido pela Fundação Cecierj, cujo tema foi a conscientização sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Engenharia Social, contribuindo para o fortalecimento da cultura de proteção de dados pessoais.

- Maio/2025 – Seminário promovido pela Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, abordando o tema: Inteligência Artificial e Ciência

- Junho/2025 - XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado, realizado pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE RJ), por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado. O evento teve como objetivo fortalecer o diálogo entre os órgãos integrantes da Rede, incentivar a troca de experiências e difundir boas práticas em ouvidoria e transparência pública. O tema

principal foi "Denúncias na Administração Pública e Procedimentos Apuratórios" e teve por objetivo discutir desafios e melhores práticas na apuração de denúncias e fortalecer o controle social.

- Agosto/2025 - Rio Innovation Week - stand da Fundação CECIERJ, participando do atendimento ao público, apresentando os projetos desenvolvidos pela Instituição e tirando dúvidas



- Setembro/2025 - Evento promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Seção Rio de Janeiro - VII Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro - Tema Central: Ouvidorias em Rede gerando Valor Institucional. A Fundação CECIERJ também atuou como uma das apoiadoras do evento a convite da Diretora de Projetos Especiais e Coordenadora do Observatório da ABO-RJ - Associação Brasileira de Ouvidores- Rio de Janeiro, Nancir Sathler.



- Outubro/2025 – Evento promovido pela Escola Superior de Controle Interno – ESCI da Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE-RJ - Workshop Recebimento e Tratamento de Denúncias - Turma 1



- Outubro/2025 – Evento promovido pela Universidade do Estado do rio de Janeiro (UERJ) - 1ª Jornada dos Cursos EAD UERJ e Seminário comemorativo dos 25 anos do Consórcio CEDERJ



- Outubro/2025 – Curso promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap - Gestão e Fiscalização de Contratos, sob o enfoque da Lei nº 14.133/21 (Turma OUT/2025)

- Outubro/2025 – Voluntariado no stand da Fundação CECIERJ no evento Expo Favela Innovation 2025 - maior evento de negócios e inovação protagonizado por empreendedores da favela e da periferia.



OUTRAS AÇÕES

A Equipe participou de reuniões internas de alinhamento, visando o aprimoramento na análise das manifestações, elaboração de protocolos de atendimento e criação de pautas de discussão com as áreas técnicas para análise dos temas recorrentes nas manifestações e propostas de melhorias, assim como reforço quanto aos prazos legais para respostas e as boas práticas envolvidas no atendimento de excelência dos usuários dos serviços prestados pela Instituição.

Articulação com a Assessoria de Comunicação e com as áreas técnicas da Instituição, visando atualizações na Carta de Serviços.

Articulação com a Assessoria de Comunicação, a Diretoria Geral de Administração e Finanças (DGAF) e a Comissão de Gestão Documental, visando atender as recomendações apresentadas pela Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ para o menu TRANSPARÊNCIA no site da Instituição.

Articulação com a Diretoria de Informática para a criação de sistema de controle e elaboração de relatórios, referentes às demandas de Ouvidoria que chegam fora do sistema OuvERJ (e-mail, presencial e telefone).

Articulação com a Diretoria de Material Didático visando a criação de banner de divulgação do OuvERJ.

Elaboração e publicação dos relatórios gerenciais trimestrais, com dados quantitativos das atividades de Ouvidoria e transparência; dos relatórios qualitativos semestrais com base nas análises das manifestações e dos pedidos de acesso à informação recebidos e das pesquisas de satisfação realizadas, assim como do relatório anual de Ouvidoria.

Elaboração de fluxo para análise e tratamento de denúncias, em estreita colaboração com a Unidade de Corregedoria Setorial (UCS).

VISITAS TÉCNICAS

Em dezembro iniciamos a participação na visita a algumas Unidades da Rede CEJA, as quais serviram de modelo para a elaboração de uma proposta de visitas, com a participação da Assessoria dos CEJAs, estreitando as relações com a Direção e equipes, conhecendo as instalações e o trabalho realizado, trocando informações sobre problemas e propostas de soluções.

As visitas em 2025 ocorreram no CEJA de Resende, onde prestigiamos o evento envolvendo a aula inaugural do curso de Piloto de Drone para alunos do Ensino Médio, seguido de visita a Unidade CEJA de Barra Mansa e CEJA Volta Redonda.



PROJETOS PARA 2026

Elaboração e divulgação de cartilhas informativas sobre temas de interesse da Ouvidoria, como assédio moral.

Apresentação de proposta de realização de visitas técnicas em Unidades do CEJA e em Polos CEDERJ, acompanhando as respectivas Diretorias, visando estreitar relações e conhecer os espaços, equipes e Direção, bem como discutir melhorias a partir de dados de manifestações recorrentes.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações do presente relatório apresentam a consolidação dos dados de atendimento da Ouvidoria ao longo de 2025 e tem por objetivo subsidiar a avaliação dos serviços prestados pela Instituição, em especial no que se refere ao cumprimento dos padrões de qualidade de atendimento aos usuários internos e externos, assim como o compromisso com a transparência pública e a participação e controle social.

A Ouvidoria registrou 4.157 atendimentos ao longo de 2025 (2209 atendimentos no 1º semestre e 1948 atendimentos no 2º semestre), com predominância de registros por Outros canais (3302 - 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 833 (446 no 1º semestre e 387 no 2º semestre) e os pedidos de acesso (Lei de Acesso à Informação - LAI) 22 (15 no 1º semestre e 7 no 2º semestre).

Quanto ao cumprimento de prazo, as manifestações analisadas no ano (786) indicam 100% de respostas no prazo (420 no 1º semestre e 366 no 2º semestre), com 49% respondidas prontamente pela Ouvidoria e 51% encaminhadas às áreas técnicas visando análise e pronunciamento. Somente 6 manifestações tiveram seu prazo de resposta prorrogado. Para pedidos LAI (22), observou-se 95% das respostas no prazo. Em relação aos recursos, registramos somente dois, ambos em primeira instância e respondidos 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.

As manifestações arquivadas corresponderam a 6% do total de manifestações recebidas (47). Do total de arquivadas, 19% foi arquivada por falta de clareza ou insuficiência de dados, 53% arquivada por falta de complementação e 28% arquivada por duplicidade.

A maior parte das manifestações do OuvERJ foram registradas como Solicitações (480 - 57%), seguido por Reclamações (281 - 34%), Denúncias (52 - 6%), Elogios (14 - 2%) e Sugestões (6 - 1%).

A área com maior volume de manifestações de ouvidoria através do OuvERJ foi o Consórcio CEDERJ, que concentrou 70% das demandas. Em seguida observamos o PVS e o CEJA em torno de 7% cada; a Tutoria com 6%, a Extensão com quase 5%, a Gestão com quase 4% e a divulgação Científica com menos de 1% das manifestações direcionadas à Instituição.

Ainda em relação às manifestações recebidas pelo OuvERJ, referente aos assuntos mais demandados, observamos 49% relacionado a assuntos acadêmicos variados; 15% vestibular (1º e 2º semestres), 14% Editais (aluno ou tutor), 7% documentação, 7% Polo CEDERJ, 2% unidades do CEJA, 2% gestão (DGAF), 1% bolsas e 1% servidor. O restante dos assuntos procurados, em torno de 2%, foram divididos entre a Divulgação Científica, NAI (Núcleo de acessibilidade e Inclusão), Polo PVS e o Gabinete da Presidência, com menos de 1% de manifestações cada um.

Em relação aos outros canais de atendimento, o Consórcio CEDERJ manteve sua liderança com cerca de 69% dos contatos recebidos, seguido de 15% direcionado ao PVS, 7% para o CEJA, 5% para a Extensão, 2% para a Tutoria, 1% para a Gestão e menos de 1% direcionado a Divulgação Científica.

Quanto aos pedidos de acesso à informação, a área de maior demanda foi novamente o CEDERJ com 41% dos pedidos, seguido do CEJA com 23%, Gestão com 18%, Tutoria com 14% e Divulgação Científica com 4%. Dentre os assuntos com maior número de pedidos estava documentação, em torno de 64% e vestibular (1º e 2º semestres) com 14%. O restante dos pedidos estavam relacionados a assuntos variados ligados a assunto acadêmico, edital aluno, bolsa, servidor e Contrato Sim Card, cada qual com 4,4%. Este último referente a distribuição de chip para alunos da graduação do Consórcio CEDERJ, da Rede CEJA, da Extensão, do Pré-Vestibular e 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. Destacamos que 50% dos pedidos tiveram como decisão final o acesso concedido, destacando o esforço e compromisso da Instituição com a transparência pública. Ainda em relação ao tipo de decisão, 18% não se tratava de pedido de acesso à informação, 9% teve o acesso negado com base em justificativa legal, 9% com acesso parcialmente concedido, 4,5% a informação era inexistente, 4,5% a Instituição não era competente pela informação e 4,5% foi referente a pergunta duplicada.

Os dados consolidados neste relatório indicam que a Ouvidoria tem atuado em conformidade com os princípios do acolhimento, sigilo, imparcialidade e mediação institucional, observando padrões adequados de qualidade no atendimento ao público.

Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como um canal estratégico de comunicação entre a Instituição e os cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, da transparência e da melhoria dos serviços públicos. Além disso, a Ouvidoria atua como um canal confiável e eficaz para o acolhimento das demandas do corpo funcional da Fundação CECIERJ, visando ao aprimoramento dos processos e fortalecimento das relações institucionais.

Destacamos ainda que as informações consolidadas ao longo de 2025 foram organizadas em relatórios individualizados por área, com o objetivo de apoiar as Diretorias na identificação de demandas recorrentes e oportunidades de melhoria, fornecendo a gestão informações técnicas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Instituição.

A atuação integrada da Ouvidoria com as áreas técnicas tem contribuído para o cumprimento dos prazos legais e para a adoção de diretrizes de comunicação cidadã, baseadas em linguagem clara, simples, cordial e inclusiva.

EQUIPE E CONTATOS

A equipe da Ouvidoria, no ano de 2025 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