



## Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS)

### Relatório Gerencial de Ouvidoria

2025 - Segundo Semestre

Secretaria de  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**



# Relatório Gerencial de Ouvidoria

## Segundo 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

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO OUVÉRJ</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>ATENDIMENTOS</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b>	<b>8</b>
6.1	GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ	9
6.2	CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	10
6.3	PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA	11
6.4	MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	11
6.5	RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	12
<b>7</b>	<b>PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVÉRJ</b>	<b>14</b>
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
<b>8</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVÉRJ</b>	<b>18</b>
8.1	GRÁFICOS REFERENTES AO TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ	18
<b>9</b>	<b>OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>22</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do segundo 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 julho a dezembro de 2025.

Os dados consolidados nesta apresentação traz uma análise das manifestações recebidas no segundo semestre 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.

## 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 Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) da Fundação CECIERJ, atua de forma ágil como um canal de comunicação com a sociedade e os servidores, atuando como uma segunda instância na resolução de demandas para as quais o manifestante não tenha conseguido resposta com a área técnica responsável.

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 julho 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.

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.



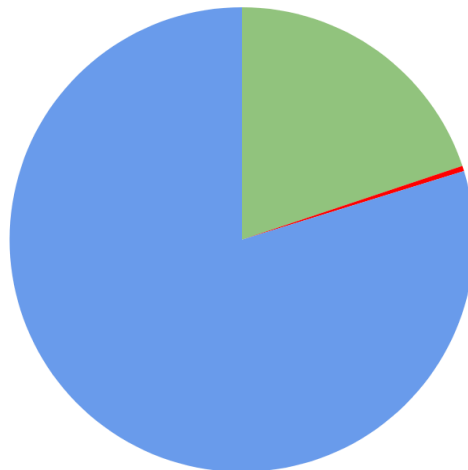
**SIMPLIFIQUE**

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

## 5 ATENDIMENTOS

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria realizou um total de 1.948 atendimentos através dos seguintes canais:

- OuvÉRJ (Manifestações de Ouvidoria) = 387
- OuvÉRJ (Pedidos de Acesso à Informação) = 7
- Outros Canais (e-mail, telefone, presencial e Reclame Aqui) = 1554



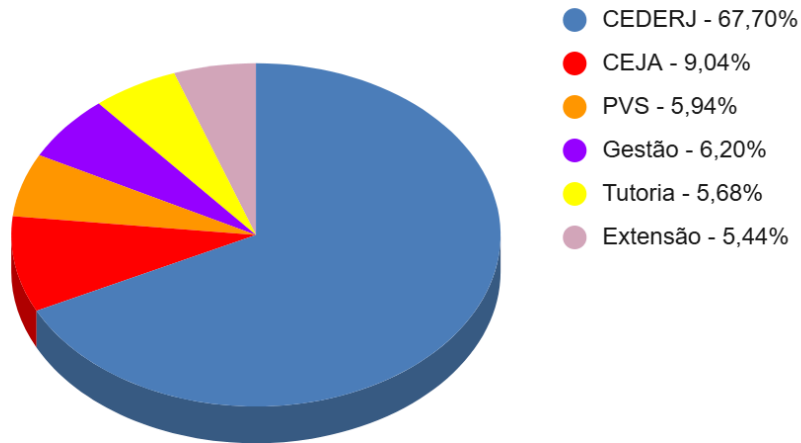
● Manifestações de Ouvidoria - 19,87% ● Pedidos de Acesso à Informação - 0,36%  
● Outros Canais de Atendimento - 79,77%

## 6 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

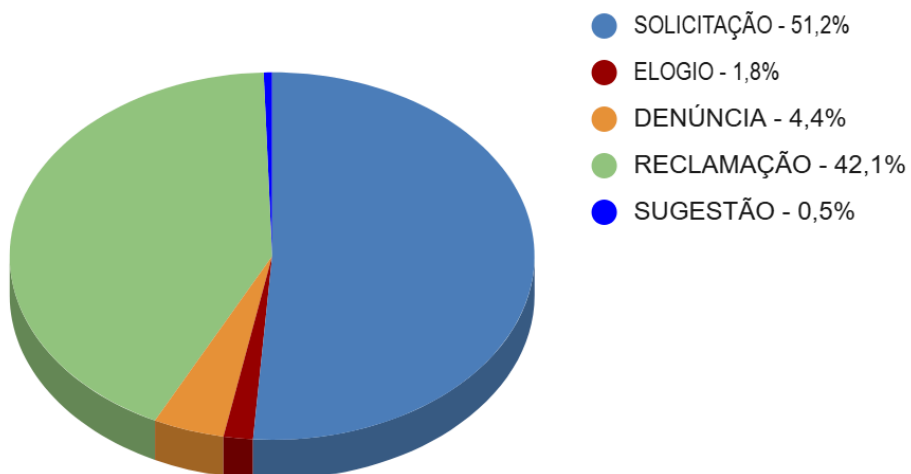
<b>CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	28	15	11	26	22	8	<b>110</b>
Solicitação	44	21	16	25	21	8	<b>135</b>
Sugestão	0	0	0	0	1	1	<b>2</b>
Elogio	4	0	0	0	1	0	<b>5</b>
Denúncia	2	2	5	1	0	0	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>262</b>
<b>CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	1	2	2	4	6	3	<b>18</b>
Solicitação	2	2	1	3	2	3	<b>13</b>
Elogio	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Denúncia	1	0	1	0	0	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>35</b>
<b>PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	0	0	1	1	1	1	<b>4</b>
Solicitação	3	4	0	1	0	11	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
<b>TUTORIA</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	1	0	1	4	2	2	<b>10</b>
Solicitação	6	2	0	0	0	4	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>22</b>
<b>EXTENSÃO</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	0	2	1	0	4	0	<b>7</b>
Solicitação	4	6	1	0	1	2	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>21</b>
<b>GESTÃO</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	0	8	2	1	0	3	<b>14</b>
Solicitação	1	1	1	2	0	0	<b>5</b>
Denúncia	0	1	1	1	1	1	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>24</b>

## 6.1 GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ

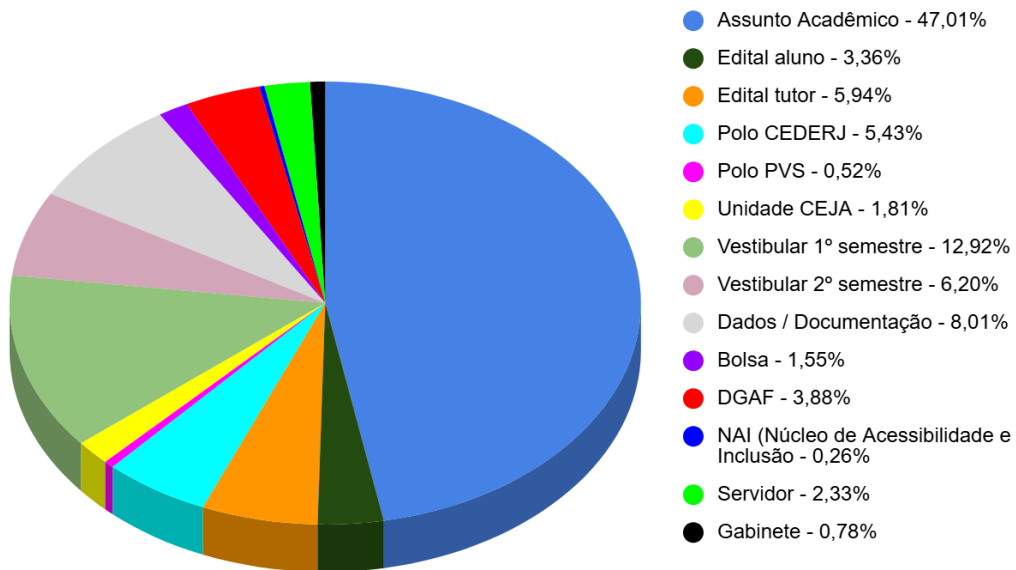
ÁREAS



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	366	0	366	3
%	100%	0%	100%	0,82%

(\*)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
Terceiro Trimestre	108	91	199
Quarto Trimestre	76	91	167
%	50,27%	49,73%	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.

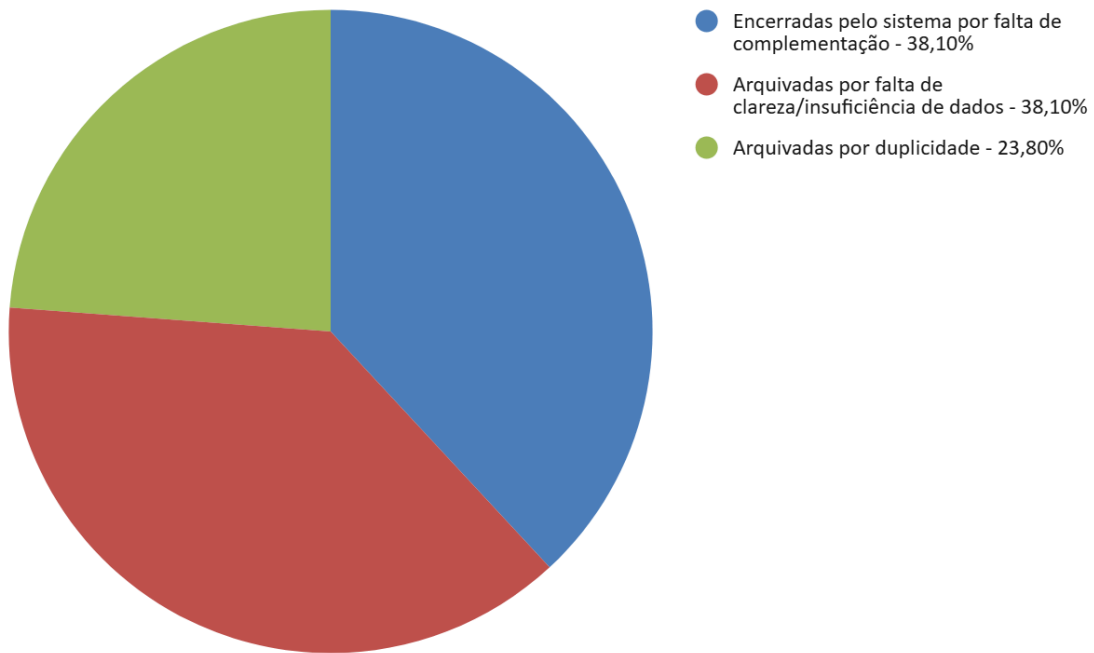
### 6.4 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

	Encerrada pelo sistema por falta de complementação (*)	Arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados (**)	Arquivadas por duplicidade
<b>Reclamação</b>	1	4	3
<b>Denúncia</b>	1	3	0
<b>Denúncia (anônima)</b>	0	0	0
<b>Sugestão</b>	0	0	0
<b>Elogio</b>	0	0	0
<b>Solicitação</b>	6	1	2

(\*)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.

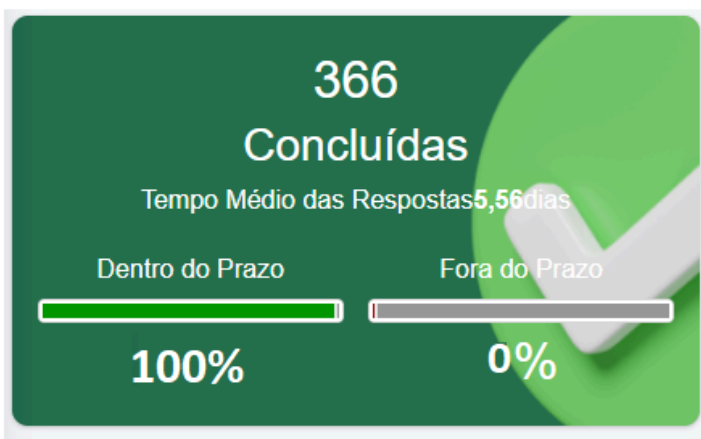
(\*\*)Manifestações que foram arquivadas pois não apresentavam informações suficientes para o prosseguimento do atendimento e sem a possibilidade de pedido de complementação, tendo em vista que os dados do usuário não estavam acessíveis a Ouvidoria.

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



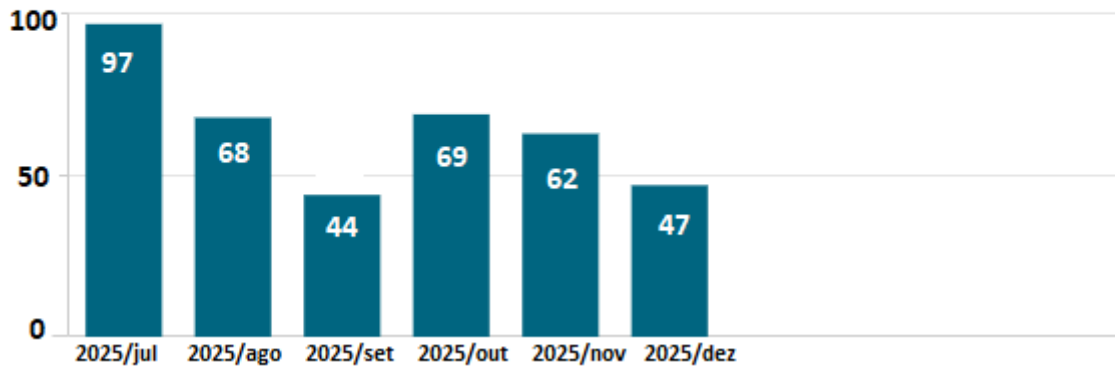
## 6.5 RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

**387**  
Total de Manifestações



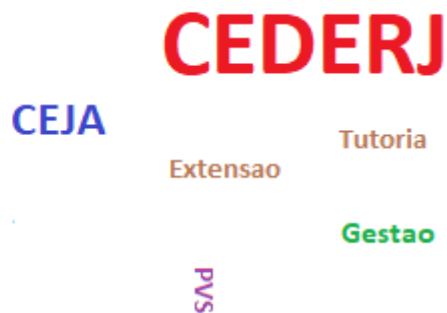
(Fonte: Painel de Manifestações de Ouvidoria em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria> - adaptado)

### SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



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

### 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
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	7	2	0	0

### 7.1 PRAZO DE RESPOSTA

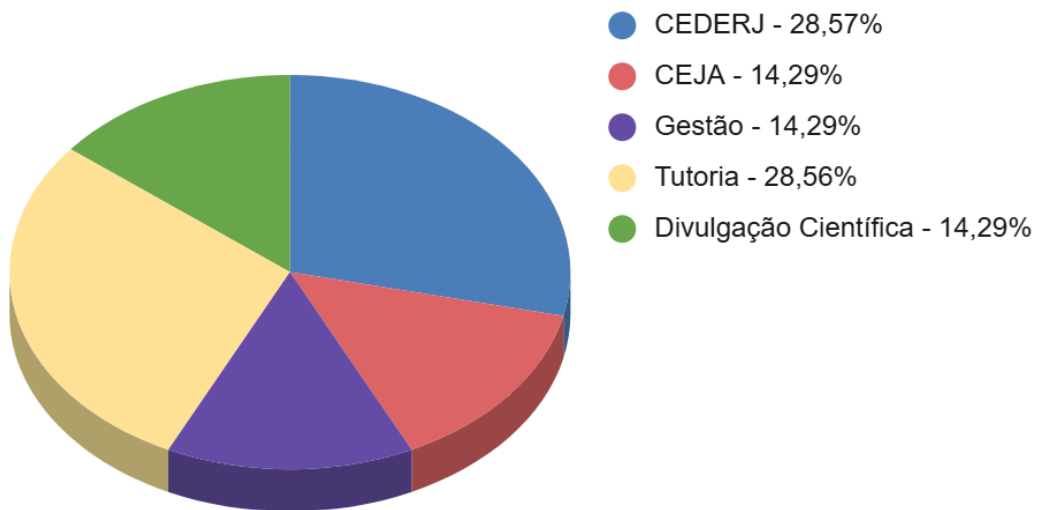
PRAZO DE RESPOSTA DO PEDIDO INICIAL (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	6	1	7	0
%	85,71%	14,29%	100%	0,00%

(\*)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)

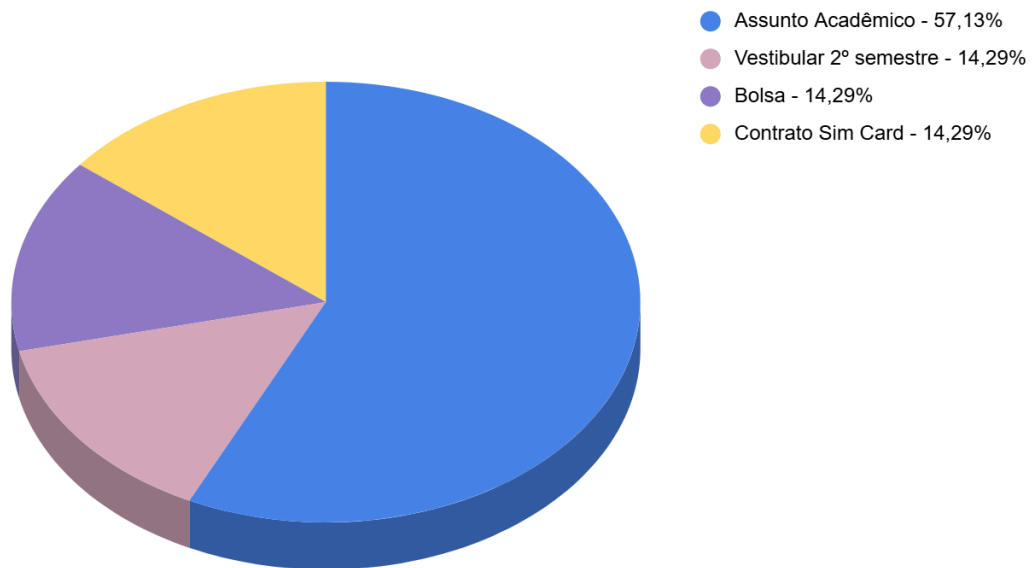
(\*\*)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

## 7.2 GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

ÁREAS

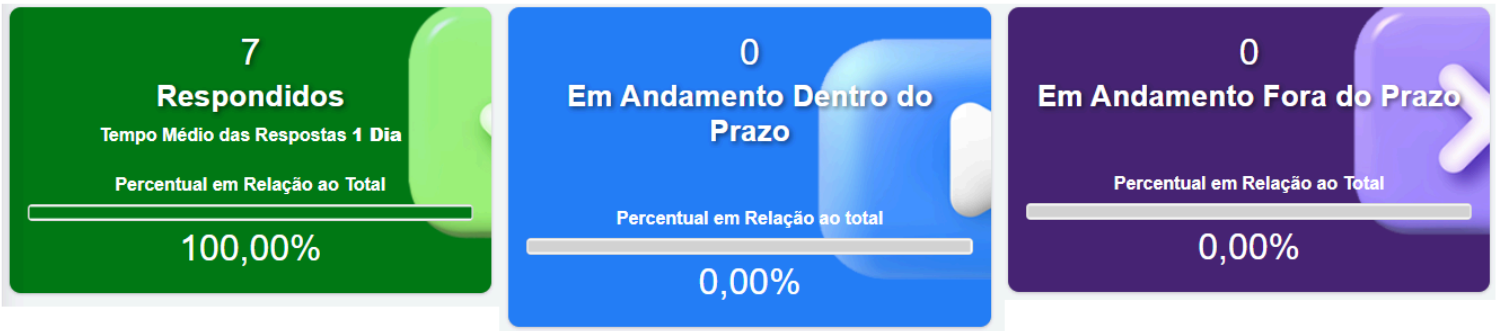


ASSUNTOS

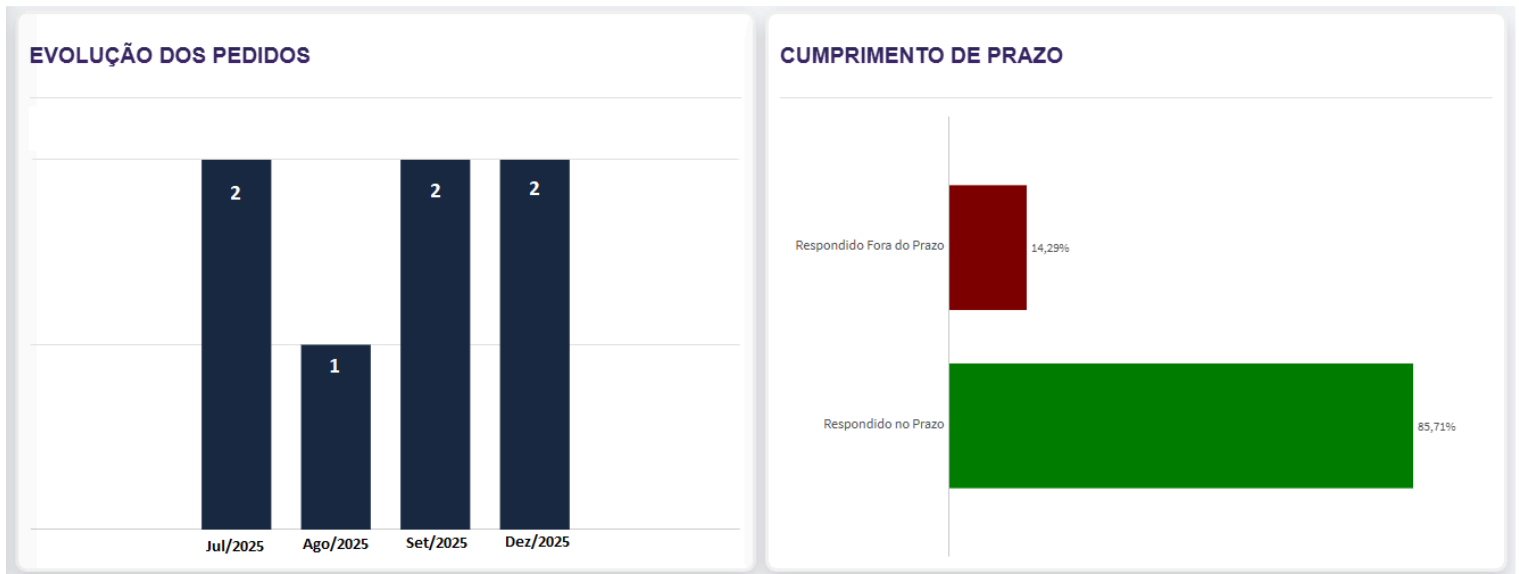


### 7.3 RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

#### 7 Pedidos Recebidos

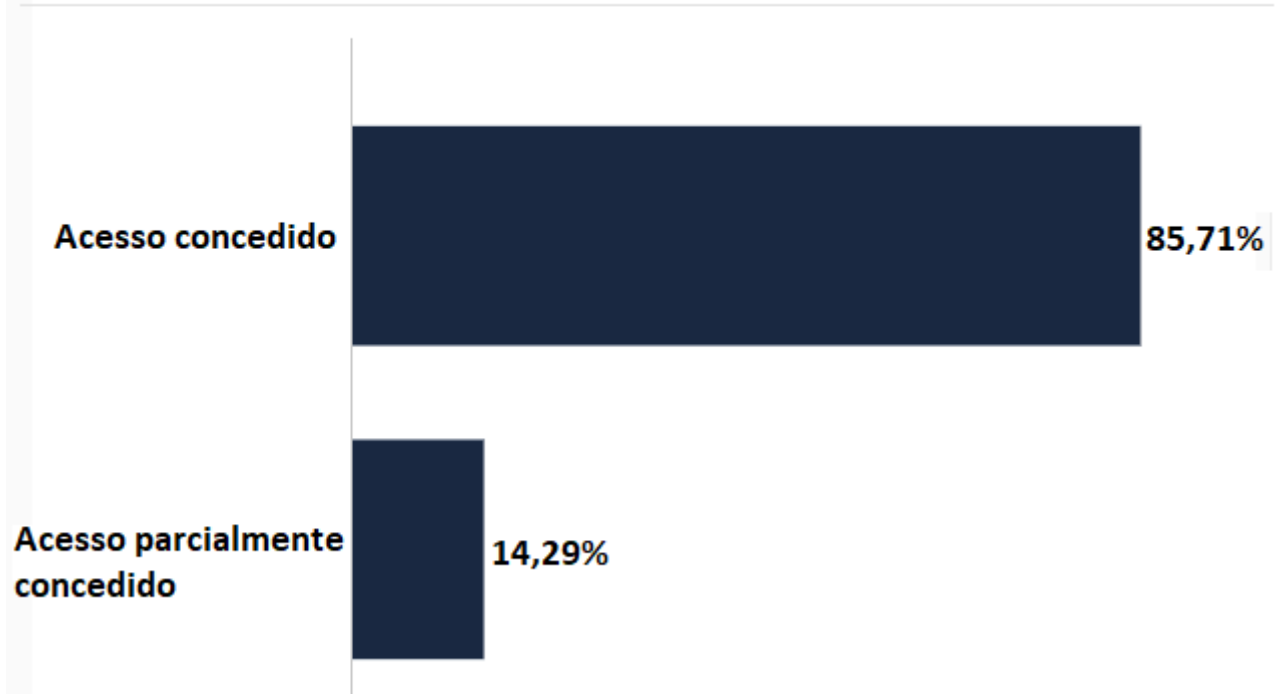


(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.ri.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria>)



(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.ri.gov.br/ouveri/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 TEMAS

Tutoria

CEJA

Gestão

CEDERJ

Divulgação Científica

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

## 8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OUVERJ

### MANIFESTAÇÕES

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?	
1 ESTRELA	2
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	3
4 ESTRELAS	3
5 ESTRELAS	24
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

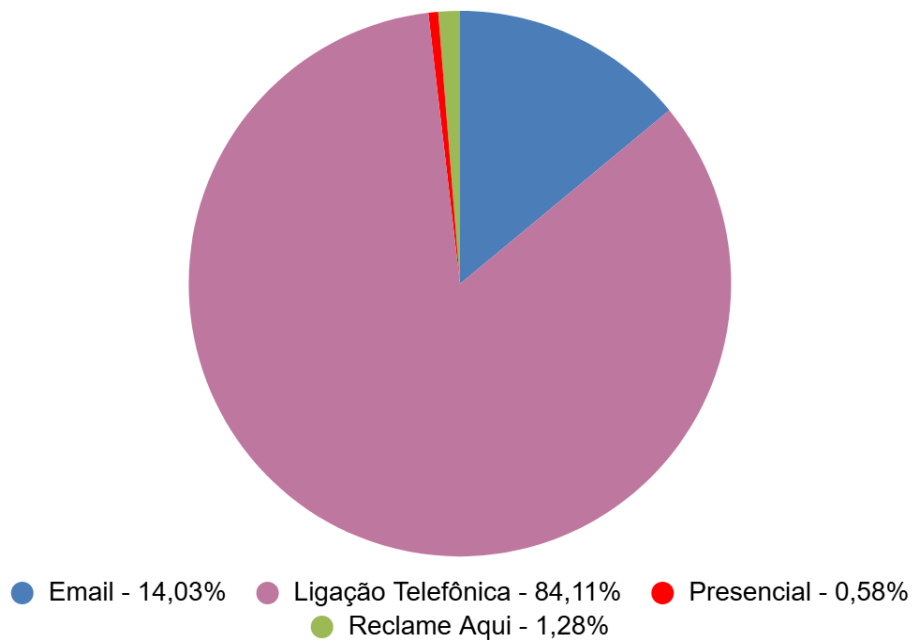
Como você avalia sua experiência com o atendimento?	
1 ESTRELA	3
2 ESTRELAS	0
3 ESTRELAS	2
4 ESTRELAS	2
5 ESTRELAS	25
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

### 8.1 GRÁFICOS REFERENTES AO TOTAL DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ



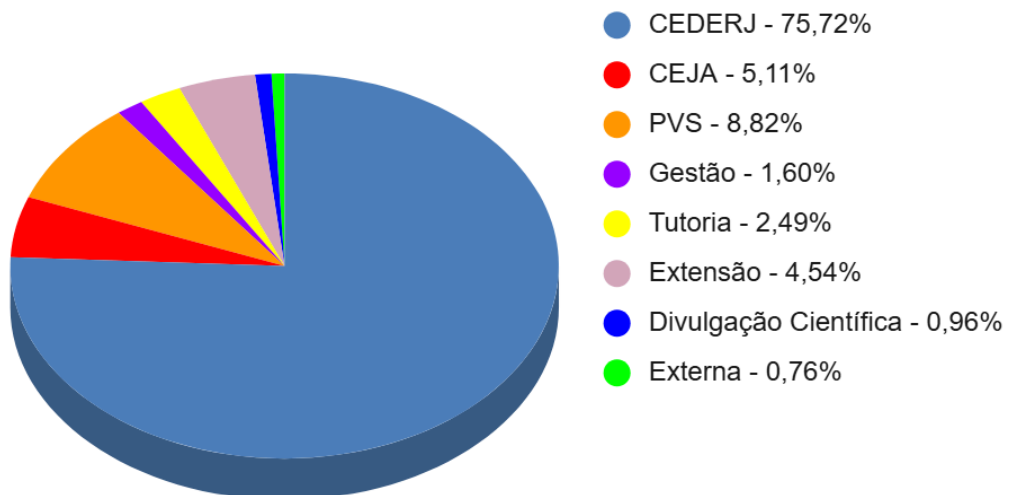


## 9 OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO



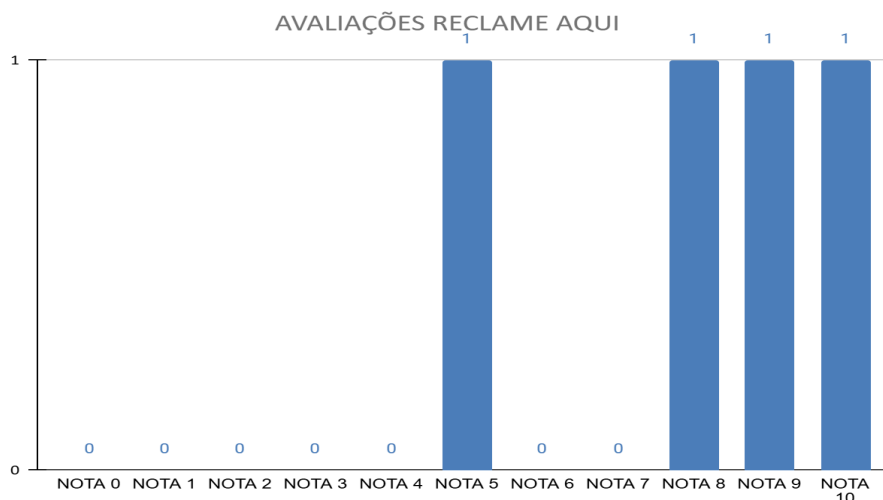
	Telefone	E-mail	Presencial	Reclame Aqui	Total
JULHO	276	62	2	3	<b>343</b>
AGOSTO	225	27	3	7	<b>262</b>
SETEMBRO	100	32	2	1	<b>135</b>
OUTUBRO	202	37	0	4	<b>243</b>
NOVEMBRO	277	33	1	2	<b>313</b>
DEZEMBRO	227	27	1	3	<b>258</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1307</b>	<b>218</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>1554</b>

ÁREAS



Atendimento Telefônico			Atendimento via e-mail		
Resolvida	<b>1208</b>	92,43%	Resolvida	<b>134</b>	61,47%
Direcionada ao OuvERJ	<b>81</b>	6,20%	Direcionada ao OuvERJ	<b>57</b>	26,15%
Direcionada a Órgão Externo	<b>18</b>	1,37%	Direcionada a Órgão Externo	<b>27</b>	12,38%
Atendimento Presencial			Atendimento via Reclame Aqui		
Resolvida	<b>1</b>	11,11%	Resolvida	<b>17</b>	85,00%
Direcionada ao OuvERJ	<b>5</b>	55,56%	Direcionada ao OuvERJ	<b>2</b>	10,00%
Direcionada a Órgão Externo	<b>3</b>	33,33%	Direcionada a Órgão Externo	<b>1</b>	5,00%

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
TOTAL DE AVALIAÇÕES										
<b>4</b>										



## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações apresentadas no presente relatório incluem a consolidação dos dados de atendimento da Ouvidoria no segundo 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](https://www.cecierj.edu.br/wp-content/uploads/2025/11/Carta_Servicos_Cecierj_2025_atu_alizacao_novembro1.pdf)

No segundo semestre de 2025, registrou-se 1948 atendimentos, com predominância de registros por Outros canais (1554 - 80%) correspondendo a E-mail, Telefone, Presencial e Reclame Aqui. As manifestações de Ouvidoria via OuvERJ totalizaram 387 e os pedidos de acesso (Lei de Acesso à Informação - LAI) 7.

Quanto ao cumprimento de prazo, as manifestações analisadas no semestre (366) indicam 100% de respostas no prazo, com somente 3 prorrogações registradas. Para pedidos LAI (7), observou-se 85,71% 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, não havendo indicações de atrasos sistemáticos nas respostas fornecidas aos usuários.

Também registramos 5% de manifestações arquivadas (21). Destas, cerca de 38% foram arquivadas por falta de complementação por parte do manifestante, 24% arquivadas por duplicidade e 38% 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 (198 - 51%), seguido por Reclamações (163 - 42%), Denúncias (17 - 4%), Elogios (7 - 2%) e Sugestões (2 - 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 a melhoria dos serviços prestados, com foco no aumento da satisfação do usuário.

Além dos usuários dos serviços prestados pela Fundação CECIERJ, a Ouvidoria também atuou neste segundo 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 segundo semestre de 2025, temos o Consórcio CEDERJ concentrando 68% das manifestações, cujas demandas foram analisadas pelas áreas técnicas envolvendo a Diretoria Acadêmica e em menor escala a Diretoria de Polos, seguido por demandas direcionadas ao CEJA (Centros de Educação de Jovens e Adultos) com 9%; PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj) com 6%; a gestão da instituição com 6%, a Tutoria com 6% e a Extensão com 5%.

Conforme supramencionado, 68% das manifestações recebidas pelo OuvERJ estavam associadas ao Consórcio CEDERJ, com a maior parte destas demandas (47%) concentradas em assuntos acadêmicos reportadas por alunos da graduação.

Grande parte dos problemas reportados pelos alunos do Consórcio CEDERJ se concentrou em questões associadas a parte documental ou no processo de ensino aprendizagem dos alunos, tais como elaboração e correção das provas; acompanhamento das equipes das disciplinas das Universidades; lançamento de notas; vista de provas; problemas com estágio; fornecimento de documentação do aluno, como declarações de matrícula, diplomas, históricos, ementas e requerimentos diversos, entre outros, que são 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 76%). Neste sentido, as manifestações foram analisadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria ou no âmbito das Diretorias Acadêmica, de Polos ou de Tutoria. Já quando eram referentes a questões acadêmicas de competência exclusiva das IES, a Ouvidoria orientava os manifestantes a reportar a demanda às Instituições consorciadas.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria conseguiu responder a 86% das demandas do segundo semestre de 2025 abaixo do prazo de resposta estipulado pela Lei de Acesso à Informação. Neste período foram registrados 2 recursos, ambos em primeira instância e respondidos no prazo, 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 29% associada ao Consórcio CEDERJ, seguido por 29% associado a Tutoria, 14,3 % associada ao CEJA, 14,3% associado a Gestão da CECIERJ e 14,3% associada a Divulgação Científica. Quanto aos assuntos dos pedidos de acesso, 57% se concentraram em assuntos acadêmicos, 14,3% estavam ligados a vestibular, 14,3% a bolsas e 14,3% associado a informações sobre o contrato para distribuição de Sim Card (distribuição de chip para 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).

Em relação às pesquisas de satisfação do OuvERJ, é possível observar que somente 32 usuários responderam (menos de 9%), mas em relação ao público respondente, em torno de 75% avaliou com nota máxima (5 estrelas) a sua experiência com os serviços prestados pela Instituição e também em relação a experiência positiva com o atendimento recebido.

No período analisado, a pesquisa de satisfação do Reclame Aqui obteve taxa de resposta de 20% (4 respondentes). Entre os usuários que responderam, a Ouvidoria recebeu

avaliações predominantemente positivas, com notas variando entre 5 e 10, em uma escala de 0 a 10, indicando percepção favorável quanto à qualidade do atendimento.

Os resultados da pesquisa de satisfação, ainda que com número limitado de respondentes, apontam uma percepção favorável do atendimento da Ouvidoria pelos usuários participantes, sugerindo bom nível de qualidade percebida no serviço prestado, estando de acordo com o empenho e atenção da Ouvidoria em prestar ao público final atendido, um serviço pautado na qualidade, visando a melhoria contínua nos processos ou serviços prestados, 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. De toda forma, a atenção da Ouvidoria na satisfação do cidadão é compartilhada 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

E-mail: [ouvidoria@cecierj.edu.br](mailto: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](http://cecierj.edu.br)

Secretaria de  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**