

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021 OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ

I APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do primeiro trimestre de 2021 da Ouvidoria da Fundação Cecierj – Secti. Está em conformidade com o disposto no Art. 3º, inciso III, da Resolução CGE n.º 13, de 2 de maio de 2019.

Atualmente, as manifestações são recebidas pelos seguintes canais: site da CECIERJ, e-mail da Ouvidoria, e-mail do Fale conosco, ligações telefônicas, Sistema fala.BR e Sistema e-SIC.

O atendimento presencial está suspenso devido à pandemia de Covid-19.

A equipe da Ouvidoria, nesse trimestre, foi composta por: Jéssica Landim Silveira, Maria Del Carmem dos Santos Puente e Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira.

II RESULTADOS

Manifestações/mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Por canais eletrônicos*	679	1.078	818	2.575
Por ligações telefônicas	1.304	1.068	630	3.002
Total	1.983	2.146	1.448	5.577

*Canais eletrônicos = e-mail, Sistema fala.br

II.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

CANAIS UTILIZADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021					
Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% (aprox.)
e-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br)	47	131	102	280	5%
e-mail (faleconosco@cecierj.edu.br)	620	894	662	2.176	39%
Site da Fundação	06	51	38	95	2%
Sistema fala.br	06	02	16	24	0%
Ligação telefônica	1.304	1.068	630	3.002	54%
Atendimento presencial/ outros	-	-	-	-	-
Total	1.983	2.146	1.448	5.577	100%

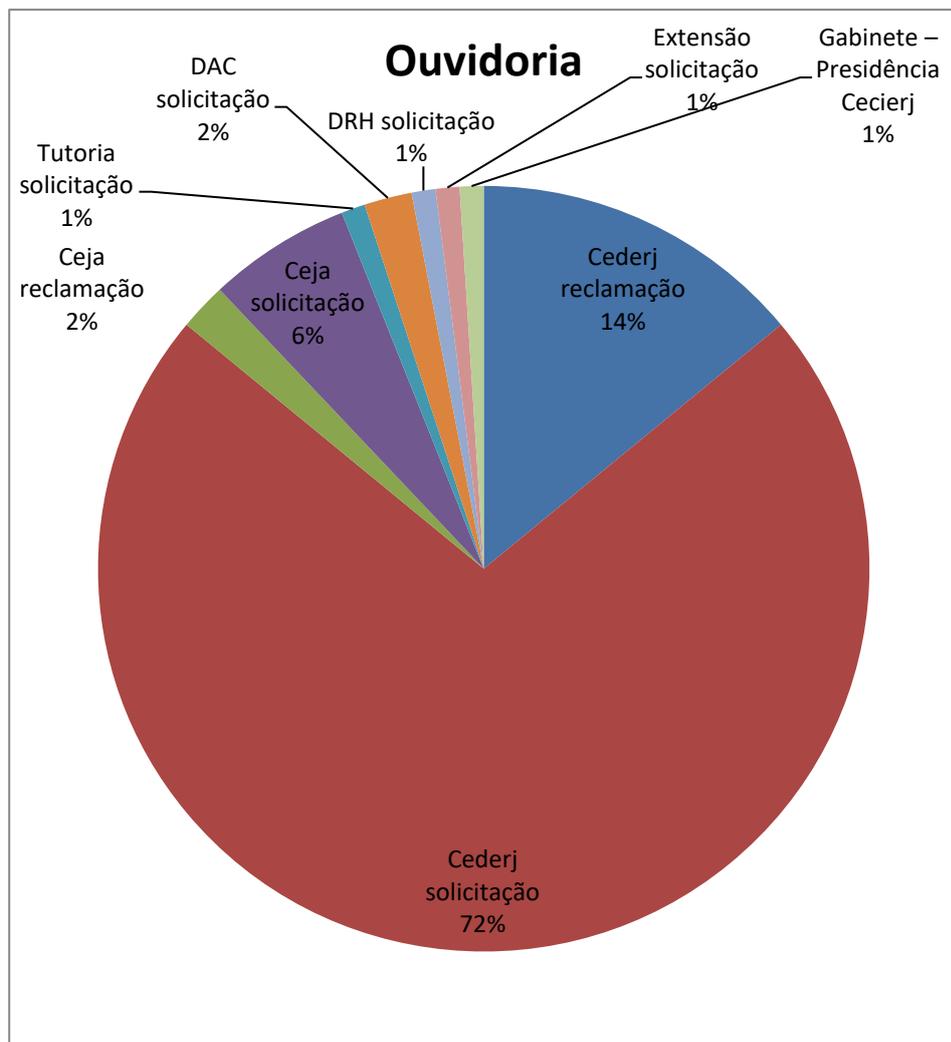
II.2 TIPOS DE DEMANDA

- ✓ Comunicação
- ✓ Denúncia
- ✓ Elogio
- ✓ Reclamação
- ✓ Solicitação
- ✓ Sugestão

II.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA

Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% (aprox.)
ADM Fundação	-	-	-	-	-
Assessoria Jurídica	-	-	-	-	-
Cederj reclamação	02	21	17	40	14%
Cederj solicitação	30	97	74	201	72%
Cederj sugestão	01	-	-	01	-
Cederj elogio	-	01	-	01	-
Cederj denúncia	-	-	-	-	-
Ceja elogio	-	-	-	-	-
Ceja reclamação	01	02	03	06	2%
Ceja solicitação	07	05	05	17	6%
PVS solicitação	01	-	-	01	-
TI	-	-	-	-	-
Tutoria solicitação	01	01	01	03	1%
Tutoria reclamação	-	-	-	-	-
DAC solicitação	01	02	01	04	2%
Divulgação Científica	-	-	-	-	-
DGAF solicitação	01	-	01	02	-
DGAF reclamação	-	-	-	-	-
DRH solicitação	-	-	-	-	1%
Extensão reclamação	-	-	-	-	-
Extensão solicitação	01	01	-	02	1%
Extensão sugestão	-	-	-	-	-
Gabinete – Presidência Cecierj	01	01	-	02	1%
Total	47	131	102	280	100%

II.4 GRÁFICO



II.3.1 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO FALE CONOSCO

Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% (aprox.)
ADM Fundação	-	-	-	-	-
Cederj reclamação	17	09	-	26	1%
Cederj solicitação	421	714	472	1.607	74%
Cederj sugestão	01	-	-	01	-
Cederj elogio	-	-	-	-	-
Cederj denúncia	-	-	-	-	-
Ceja elogio	-	-	-	-	-
Ceja reclamação	08	-	01	09	-
Ceja solicitação	93	109	122	324	15%
Ceja comunicação	-	-	-	-	-
Ceja denúncia	-	-	01	01	-
PVS solicitação	33	31	27	91	4%
TI	-	-	-	-	-
Tutoria solicitação	06	05	04	15	1%
Tutoria reclamação	-	-	-	-	-
DAC solicitação	22	02	-	24	1%
Divulgação Científica	-	-	-	-	-
DGAF solicitação	-	01	-	01	-
DGAF reclamação	-	-	-	-	-
DRH solicitação	-	01	11	12	1%
Extensão reclamação	-	-	-	-	-
Extensão solicitação	19	21	23	63	3%
Extensão sugestão	-	-	-	-	-
Faetec	-	-	01	01	-
Gabinete Presidência	-	01	-	01	-
Total	620	894	662	2.176	100%

II.3.2 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Aluno Cederj – acesso à plataforma		115	48	163
Aluno Cederj – reabertura de matrícula	44			44
Aluno Cederj – cancelamento de matrícula	39	25	7	71
Aluno Cederj – conclusão fora do país	41			41
Aluno Cederj – notas	31			31
Aluno Cederj – dúvidas	141	51		192
Candidatos vestibular – notas Enem	34			34
Candidatos vestibular – inscrições	107			107
Candidatos vestibular – informações	47			47
Ceja – dificuldades no acesso à plataforma	30	30		60
Ceja – reabertura de matrícula		51		51
Ceja – CPF inválido	17			17
Ceja – dúvidas/ informações	99		160	259
Ceja – processo seletivo	19			19
DAC – editais e bolsas		37		37
Extensão – inscrição para alunos		09	25	34
PVS – inscrições para mediadores	12			12
PVS – inscrições para alunos	68	50	57	175
PVS – dúvidas/ informações	169			169
Vestibular – perda de prazo	63			63
Vestibular – reclamação		48	116	164
Vestibular – comprovante de matrícula	49			49
Vestibular – declaração de matrícula	31			31
Vestibular – matrícula	26	594		620
Vestibular – informações	203	35	217	455
Vestibular – resultado	20			20
Vestibular – vagas remanescentes	09			9
Vestibular – desistência	05	23		28
Total	1.304	1.068	630	3.002

III PRINCIPAIS ASSUNTOS DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021

Maior incidência:

- 1- vestibular;
- 2- matrícula invalidada;
- 3- envio de documentação;
- 4- dificuldades no acesso à plataforma.

IV DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, E-SIC

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021					
Origem da demanda	Quantidade de demandas	% aproximado	Demandas prorrogadas por 10 dias	Demandas concluídas	Demandas em análise
Estudante	1	-	-	-	-
Servidor público federal	-	-	-	-	-
Professor	1	-	1	-	1
Advogado	-	-	-	-	-
Não informado	-	-	-	-	-
Total	2	-	1	-	1

V DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR

Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Cederj – solicitação	1	-	2	3
Cederj – reclamação	1	-	2	3
Cederj – denúncia	-	-	4	4
Cederj – reclamação	-	-	1	1
DGAF – solicitação	1	-	-	1
ENCCEJA – solicitação	-	-	1	1
Faetec – solicitação	1	1	-	2
Seeduc – solicitação	2	1	1	4
Vestibular – denúncia	-	-	1	1
Vestibular – reclamação	-	-	4	4
Total	6	2	16	24

VI PESQUISA DE SATISFAÇÃO | OUVIDORIA E SITE

➤ JANEIRO

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	5
Boa	0
Regular	0
Ruim	1
Total	6

A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo	
Normal	5
Curto	0
Demorado	1
Total	6

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj?	
Sim	6
Não	0
Total	6

A qualidade pelo serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	4
Boa	1
Regular	0
Ruim	1
Total	6

➤ **FEVEREIRO**

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	19
Boa	4
Regular	0
Ruim	1
Total	24

A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo	
Normal	17
Curto	5
Demorado	2
Total	24

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj?	
Sim	23
Não	1
Total	24

A qualidade pelo serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	17
Boa	5
Regular	1
Ruim	1
Total	24

➤ **MARÇO**

A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi:	
Excelente	12
Boa	4
Regular	0
Ruim	1
Total	17

A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo	
Normal	9
Curto	7
Demorado	1
Total	17

Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj?	
Sim	15
Não	2
Total	17

A qualidade pelo serviço prestado pela Fundação Cecierj foi:	
Excelente	10
Boa	5
Regular	1
Ruim	1
Total	17

VII CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com este relatório, os resultados das atividades demonstram, de maneira geral, que os cidadãos estão majoritariamente satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria da Fundação Cecierj. Isso é reflexo não somente da atuação desse serviço, mas, principalmente, das áreas técnicas da Fundação, que são os agentes ativos no processo de solução das questões apresentadas e na elaboração das respostas apresentadas aos seus usuários.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, em um prazo de até 10 dias, mais de 90% das demandas registradas, com questionamentos envolvendo as principais áreas de atuação da Fundação Cecierj, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria de Polos, Diretoria de Tutoria, Diretoria de Administração e Finanças, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.