**RELATÓRIO DO QUARTO TRIMESTRE DE 2021**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**1 APRESENTAÇÃO**

Este relatório contempla os dados do quarto 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.

**2 RESULTADOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações/mês** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 343 | 320 | 450 | 1113 |
| Por ligações telefônicas | 328 | 104 | 205 | 637 |
| **Total** | **671** | **424** | **655** | **1750** |

 \*Canais eletrônicos = e-mail, FALA.BR, site.

**2.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES**

|  |
| --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2021** |
| **Descrição** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| E-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 40 | 35 | 39 | 114 | 7% |
| E-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 293 | 277 | 402 | 972 | 57% |
| Site da Fundação | - | - | - | - | - |
| Sistema fala.br | 8 | 4 | 4 | 16 | 1% |
| e-SIC | 2 | 4 | 5 | 11 | - |
| Ligação telefônica | 328 | 104 | 205 | 595 | 35% |
| Atendimento presencial/ outros | - | - | - | - | - |
| **Total** | **671** | **424** | **655** | **1708** | **100%** |

**2.2 TIPOS DE DEMANDA**

* Comunicação: Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.
* Denúncia: Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.
* Elogio: Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.
* Reclamação: Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.
* Solicitação: Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.
* Sugestão: Manifestação pela qual se apresenta uma idéia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | - | - | - | - | - |
| Assessoria Jurídica | - | - | - | - | - |
| Cederj– reclamação | 10 | 8 | 14 | 32 | 28% |
| Cederj– solicitação | 23 | 22 | 24 | 69 | 60% |
| Cederj – sugestão  | - | 1 | - | 1 | 1% |
| Cederj – elogio | - | - | - | - | - |
| Cederj – denúncia | - | - | - | - | - |
| Ceja – denúncia | - | - | - | - | - |
| Ceja– elogio | - | - | - | - | - |
| Ceja– reclamação | 2 | - | - | 2 | 2% |
| Ceja– solicitação | 3 | 1 | - | 4 | 3% |
| PVS – solicitação | - | 1 | - | 1 | 1% |
| PVS – reclamação | - | - | - | - | - |
| TI | - | - | - | - | - |
| Tutoria – solicitação | - | 1 | 1 | 2 | 2% |
| Tutoria - Sugestão | - | - | - | - | - |
| Tutoria – reclamação | 1 | 1 | - | 2 | 2% |
| DAC – solicitação | - | - | - | - | - |
| Divulgação Científica | - | - | - | - | - |
| DGAF – solicitação | - | - | - | - | - |
| DGAF – reclamação | - | - | - | - | - |
| DRH – solicitação | - | - | - | - | - |
| ENCEJA | - | - | - | - | - |
| Extensão – reclamação | - | - | - | - | - |
| Extensão – solicitação | 1 | - | - | 1 | 1% |
| Extensão – sugestão | - | - | - | - | - |
| Gabinete – Presidência Cecierj | - | - | - | - | - |
| Não informado | - | - | - | - | - |
| **Total** | **40** | **35** | **39** | **114** | **100%** |

**2.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA**

**2.4 GRÁFICO**

**2.3.1 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO DO FALE CONOSCO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | - | - | - | - | - |
| Cederj – reclamação | - | - | - | - | - |
| Cederj – solicitação | 241 | 228 | 346 | 815 | 84% |
| Cederj – sugestão | - | - | - | - | - |
| Cederj – elogio | - | - | - | - | - |
| Cederj – denúncia | - | - | - | - | - |
| Ceja– elogio | - | - | - | - | - |
| Ceja– reclamação | - | - | - | - | - |
| Ceja– solicitação | 27 | 32 | 28 | 87 | 9% |
| Ceja– comunicação | - | - | - | - | - |
| Ceja– denúncia | - | - | - | - | - |
| Divulgação científica | - | - | - | - | - |
| ENCCEJA – solicitação | - | - | 1 | 1 | 0% |
| Jurídico | - | - | - | - | - |
| PVS – solicitação | 11 | 7 | 14 | 32 | 3% |
| PVS - elogio | - | - | - | - | - |
| TI | - | - | - | - | - |
| Tutoria – solicitação | - | 1 | 6 | 7 | 1% |
| Tutoria – reclamação | 7 | - | - | 7 | 1% |
| DAC – solicitação | 1 | 4 | 1 | 6 | 1% |
| Divisão Científica | 2 | - | 2 | 4 | 0% |
| DGAF – solicitação | - | - | - | - | - |
| DGAF – reclamação | - | - | - | - | - |
| DRH – solicitação | - | - | - | - | - |
| DRE – solicitação | - | 3 | - | 3 | 0% |
| Extensão – reclamação | - | - | - | - | - |
| Extensão – solicitação | 2 | - | 4 | 6 | 1% |
| Extensão – sugestão | - | - | - | - | - |
| Faetec | - | 1 | - | 1 | 0% |
| Gabinete Presidência | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Dir. Instrucional | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Vice EAD | - | 1 | - | 1 | 0% |
| **Total** | **293** | **277** | **402** | **972** | **100%** |

**2.3.2 ASSUNTOS ENCAMINHADOS POR MEIO de ligações telefônicas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** |
| Aluno Cederj – reclamação | 4 | - | 3 | 7 |
| Aluno Cederj – solicitação | 9 | 14 | 13 | 36 |
| Aluno Cederj – dúvida | 23 | 10 | 10 | 43 |
| Candidatos vestibular – reclamação | - | - | - | - |
| Candidatos vestibular – solicitação | - | - | - | - |
| Candidatos vestibular – dúvidas | - | - | - | - |
| Candidatos vestibular – troca de polo | - | - | - | - |
| Ceja – reclamação | - | - | - | - |
| Ceja – solicitação | 22 | 11 | 10 | 43 |
| Ceja – dúvida | 13 | 6 | 5 | 24 |
| Ceja – denúncia | - | - | - | - |
| DAC – solicitação | - | - | - | - |
| DAC – dúvida | - | - | - | - |
| Público geral | - | - | - | - |
| Extensão – informações | 1 | - | 4 | 5 |
| Extensão – solicitações | 3 | - | - | 3 |
| PVS – reclamação  | 1 | - | - | 1 |
| PVS – solicitação | 2 | - | - | 2 |
| PVS – dúvida | 210 | 4 | 9 | 223 |
| Público em geral – solicitação | 3 | 5 | 1 | 9 |
| Público em geral - dúvida | 14 | 13 | 22 | 49 |
| Tutoria – informação / dúvida | 8 | - | 2 | 10 |
| Tutoria – solicitação | 3 | - | 4 | 7 |
| Vestibular – dúvida | 12 | 41 | 106 | 159 |
| Vestibular – reclamação | - | - | 4 | 4 |
| Vestibular – solicitação | - | - | 12 | 12 |
| **Total** | **328** | **104** | **205** | **637** |

**3 principais assuntos do QUARTO trimestre DE 2021**

**maior incidência:**

1.vestibular;

2.Ceja;

3.Tutoria;

4.PVS.

5. CEDERJ

**4 DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, E-SIC**

|  |
| --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação – QUARTO trimestre de 2021** |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| Estudante | 6 | 55% | - | 6 | - |
| Servidor público federal | - | - | - | - | - |
| Professor | - | - | - | - | - |
| Representante Sociedade civil  | 2 | 18% | - | 2 | - |
| Advogado | 3 | 27% | - | 3 | - |
| Não informado | - | - | - | - | - |
| **Total** | **11** | **100%** | **-** | **11** | **-** |

**5 DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Total** |
| Cederj – solicitação  | - | - | - | - |
| Cederj – reclamação  | - | - | 1 | 1 |
| Cederj – reclamação  | - | - | - | - |
| Ceja – solicitação | 3 | - | 1 | 4 |
| Ceja – reclamação | 3 | - | 2 | 5 |
| Ceja - denúncia | 1 | - | - | 1 |
| Extensão – denúncia | 1 | - | - | 1 |
| DGAF – solicitação  | - | - | - | - |
| ENCCEJA – solicitação  | - | - | - | - |
| Faetec – solicitação  | - | - | - | - |
| Tutoria – solicitação | - | - | - | - |
| Tutoria - reclamação | - | - | - | - |
| PVS - solicitação | - | - | - | - |
| Seeduc – solicitação  | - | - | - | - |
| Seeduc – reclamação | - | 1 | - | 1 |
| Vestibular - solicitação | - | 2 | - | 2 |
| Vestibular – denúncia  | - | 1 | - | 1 |
| Vestibular – reclamação  | - | - | - | - |
| **Total** | **8** | **4** | **4** | **16** |

**6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO: OUVIDORIA E FALE CONOSCO**

* **Outubro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 106 |
| Boa | 84 |
| Regular | 8 |
| Ruim | 1 |
| Total | 199 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 150 |
| Curto | 44 |
| Demorado | 5 |
|  |  |
| Total | 199 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 195 |
| Não | 4 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 199 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 106 |
| Boa  | 87 |
| Regular | 5 |
| Ruim | 1 |
| Total | 199 |

* **Novembro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 20 |
| Boa | 18 |
| Regular | 1 |
| Ruim | 1 |
| Total | 40 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 31 |
| Curto | 8 |
| Demorado | 1 |
|  |  |
| Total | 40 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 39 |
| Não | 1 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 40 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 19 |
| Boa  | 18 |
| Regular | 2 |
| Ruim | 1 |
| Total | 40 |

* **Dezembro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi: |  |
| Excelente | 11 |
| Boa | 1 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 3 |
| Total |  15 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 4 |
| Curto | 9 |
| Demorado | 2 |
|  |  |
| Total | 15 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim |  13 |
| Não | 2 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 15 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 9 |
| Boa  | 3 |
| Regular | 0 |
| Ruim | 3 |
| Total | 15 |

**7 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 da equipe envolvida, mas, principalmente, das áreas técnicas da Fundação, que são os agentes ativos no processo de solução das questões apresentadas e na elaboração das respostas dadas aos usuários.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, em um prazo de até 10 dias, a 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,  Coordenação do CEJA, Diretoria do PVS,  Diretoria de Extensão, Diretoria de Administração e Finanças, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.