**RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**1 APRESENTAÇÃO**

Este relatório contempla os dados do segundo trimestre de 2022 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.

A equipe da Ouvidoria, nesse trimestre, foi composta por: Silvia Adriana Montagna, Maria Del Carmem dos Santos Puente, Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira e Selma Regina Dias da Silva.

**2 RESULTADOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Manifestações/mês** | **Abril** | **Maio** | **Junho** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 301 | 710 | 557 | 1.568 |
| Por ligações telefônicas | 36 | 46 | 273 | 355 |
| **Total** | **337** | **756** | **830** | **1.923** |

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

**2.1 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES**

|  |
| --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022** |
| **Descrição** | **Abril** | **Maio** | **Junho** | **Total** | **% (aprox.)** |
| E-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br) | 53 | 82 | 57 | 192 | 10 % |
| E-mail (faleconosco@cecierj.edu.br) | 237 | 615 | 485 | 1.337 | 70 % |
| Site da Fundação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Sistema Fala.br | 10 | 11 | 3 | 24 | 1 % |
| e-SIC | 1 | 2 | 12 | 15 | 1 % |
| Ligação telefônica | 36 | 46 | 273 | 355 | 18 % |
| Atendimento presencial/ outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| **Total** | **337** | **756** | **830** | **1.923** | **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.

**2.3 pRINCIPAIS ASSUNTOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Abril** | **Maio** | **Junho** | **Total** | **% (aprox.)** |
| ADM Fundação | 4 | 1 | 0 | 5 | 3 % |
| Assessoria Jurídica | 2 | 0 | 1 | 3 | 2 % |
| Cederj– reclamação | 1 | 18 | 10 | 29 | 15 % |
| Cederj– solicitação | 11 | 12 | 14 | 37 | 21 % |
| Cederj – denúncia | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ceja– reclamação | 1 | 30 | 2 | 33 | 17 % |
| Ceja– solicitação | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 % |
| Público em geral (projetos da Instituição) | 1 | 4 | 3 | 8 | 4 % |
| PVS – elogio | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| PVS – solicitação | 9 | 3 | 1 | 13 | 7 % |
| PVS – reclamação | 4 | 3 | 0 | 7 | 4 % |
| DAC - reclamação | 0 | 4 | 10 | 14 | 5 % |
| DAC – solicitação | 3 | 0 | 3 | 6 | 3 % |
| DRE - solicitação | 7 | 2 | 1 | 10 | 5 % |
| DRE – reclamação | 4 | 0 | 1 | 5 | 3 % |
| Divulgação Científica  | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| DGAF – solicitação | 0 | 0 | 3 | 3 | 2 % |
| DRH – solicitação | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 % |
| Extensão – solicitação | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 % |
| **Total** | **53** | **82** | **57** | **192** | **100%** |

**2.3.1 GRÁFICO**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Abril** | **Maio** | **Junho** | **Total** | **% (aprox.)** |
| Cederj – reclamação | 0 | 2 | 3 | 5 | 0 |
| Cederj – solicitação | 103 | 244 | 287 | 634 | 48 % |
| Ceja– reclamação | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| Ceja– solicitação | 11 | 30 | 35 | 76 | 6 % |
| Público em Geral – Solicitação/ Inform.  | 50 | 238 | 92 | 380 | 29 % |
| PVS – solicitação | 67 | 88 | 40 | 195 | 15 % |
| PVS - reclamação | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 |
| Tutoria – solicitação | 0 | 5 | 8 | 13 | 1 % |
| Tutoria – reclamação | 0 | 2 | 1 | 3 | 0 |
| DAC – solicitação | 0 | 3 | 1 | 4 | 0 |
| Divisão Científica | 0 | 1 | 4 | 5 | 0 |
| Extensão – solicitação | 4 | 0 | 11 | 15 | 1 % |
| **Total** | **237** | **615** | **485** | **1337** | **100 %** |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Abril** | **Maio** | **Junho** | **Total** |
| Aluno Cederj – reclamação | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Aluno Cederj – solicitação | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Aluno Cederj – informação | 3 | 9 | 41 | 53 |
| Divisão Científica – Informação/dúvida | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Ceja – solicitação | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Ceja – dúvida | 1 | 2 | 22 | 25 |
| Extensão – solicitações | 2 | 3 | 1 | 6 |
| PVS – solicitação | 0 | 0 | 5 | 5 |
| PVS – dúvida | 9 | 27 | 29 | 65 |
| Público em geral – solicitação | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Público em geral - dúvida | 3 | 1 | 21 | 25 |
| Tutoria – informação / dúvida | 3 | 1 | 2 | 6 |
| Vestibular – dúvida | 13 | 3 | 133 | 149 |
| Vestibular – solicitação | 0 | 0 | 6 | 6 |
| **Total** | **36** | **46** | **273** | **355** |

**3 principais assuntos do SEGUNDO trimestre DE 2022**

**maior incidência:**

1.CEDERJ (graduação /vestibular);

2.Ceja;

3.Tutoria;

4.PVS.

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

|  |
| --- |
| **Demandas da Lei de Acesso à Informação – SEGUNDO trimestre de 2022** |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximado** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| Estudante | 9 | 60% | 0 | 0 | 9 |
| Representante Sociedade civil  | 5 | 33% | 0 | 0 | 5 |
| Advogado | 1 | 7% | 0 | 0 | 1 |
| **Total** | **15** | **100%** | **0** | **0** | **15** |

**5 DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **ABRIL** | **MAIO** | **JUNHO** | **Total** |
| CECIERJ - Solicitação | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CECIERJ - Reclamação | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Cederj – solicitação / sugestão | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Cederj – reclamação  | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Ceja – solicitação | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ceja - denúncia | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Div. Científica - solicitação | 1 | 1 | 0 | 2 |
| MEC – Reclamação | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Seeduc – solicitação  | 5 | 1 | 0 | 6 |
| Seeduc – denúncia | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **Total** | **10** | **11** | **3** | **24** |

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

* **Abril**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria/Fale Conosco foi: |  |
| Excelente | 51 |
| Boa | 35 |
| Regular | 10 |
| Ruim |  |
| Total |  96 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria /Fale Conosco respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 66 |
| Curto | 23 |
| Demorado | 7 |
|  |  |
| Total | 96 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim |  92 |
| Não | 4 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 96 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 46 |
| Boa  | 42 |
| Regular | 8 |
| Ruim |  |
| Total | 96 |

* **Maio**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria /Fale Conosco foi: |  |
| Excelente | 39 |
| Boa | 41 |
| Regular | 7 |
| Ruim | 1 |
| Total | 88 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria/Fale Conosco respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 58 |
| Curto | 19 |
| Demorado | 11 |
|  |  |
| Total | 88 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 85 |
| Não | 3 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 88 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 42 |
| Boa  | 39 |
| Regular | 5 |
| Ruim | 2 |
| Total | 88 |

* **Junho**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria /Fale Conosco foi: |  |
| Excelente | 31 |
| Boa | 9 |
| Regular | 5 |
| Ruim | 1 |
| Total | 46 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria /Fale Conosco respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 18 |
| Curto | 23 |
| Demorado | 5 |
|  |  |
| Total | 46 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 44 |
| Não | 2 |
|  |  |
|  |  |
| Total | 46 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi: |  |
| Excelente | 31 |
| Boa  | 12 |
| Regular | 2 |
| Ruim | 1 |
| Total | 46 |

**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, CEJA, PVS, Diretoria de Administração e Finanças, além das Vice-Presidências Científica e de EaD.