**RELATÓRIO DO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022**

**OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CECIERJ**

**1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório contempla os dados do terceiro 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-mails da Ouvidoria e do Fale conosco, ligações telefônicas, além dos sistemas e-SIC e Fala.BR.

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** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Por canais eletrônicos\* | 728 | 653 | 450 | 1831 |
| Por ligações telefônicas | 425 | 271 | 264 | 960 |
| **Total** | **1153** | **924** | **714** | **2791** |

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

**2.1 Origem das manifestações**

|  |
| --- |
| **CANAIS UTILIZADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022** |
| **Descrição** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| E-mail (ouvidoria@cecierj.edu.br)/ site  | 57 | 64 | 47 | 168 | 6% |
| E-mail (faleconosco@cecierj.edu.br)/ site  | 654 | 571 | 391 | 1616 | 58% |
| Sistema Fala.BR | 7 | 17 | 9 | 33 | 1% |
| e-SIC | 10 | 1 | 3 | 14 | 1% |
| Ligação telefônica | 425 | 271 | 264 | 960 | 34% |
| Atendimento presencial/ outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **1153** | **924** | **714** | **2791** | **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 contendo 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, seja 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 na qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demanda** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| Adm. Fundação | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Cederj – reclamação | 8 | 13 | 21 | 42 | 26% |
| Cederj – solicitação | 21 | 16 | 22 | 59 | 36% |
| Ceja – denúncia | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ceja – solicitação | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| PVS – solicitação | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| PVS – reclamação | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Tutoria – solicitação | 1 | 3 | 1 | 5 | 3% |
| Tutoria – reclamação | 1 | 1 | 1 | 3 | 2% |
| DAC - reclamação | 4 | 4 | 0 | 8 | 5% |
| DAC – solicitação | 4 | 6 | 0 | 10 | 6% |
| DRE – solicitação | 8 | 11 | 0 | 19 | 12% |
| DRE – reclamação | 2 | 2 | 0 | 4 | 3% |
| Diretoria de Polos | 0 | 3 | 0 | 3 | 2% |
| Divulgação Científica | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| DGAF – solicitação | 1 | 3 | 0 | 4 | 3% |
| DRH – solicitação | 0 | 0 | 2 | 2 | 1% |
| Extensão – solicitação | 1 | 1 | 0 | 2 | 1% |
| **Total** | **57** | **64** | **47** | **168** | **100%** |

**2.3 Principais demandas encaminhadas à Ouvidoria**

**2.3.1 Gráfico**

****

**2.4 Demandas encaminhadas por meio do Fale conosco**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demanda** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** | **% (aprox.)** |
| Adm. Fundação | 0 | 1 | 0 | 1 | 0% |
| Cederj – reclamação | 2 | 24 | 17 | 43 | 3% |
| Cederj – solicitação | 480 | 428 | 295 | 1203 | 75% |
| Cederj – denúncia | 0 | 2 | 0 | 2 | 0% |
| Ceja – reclamação | 1 | 5 | 1 | 7 | 0% |
| Ceja – solicitação | 26 | 41 | 30 | 97 | 6% |
| Diretoria de Polos | 3 | 0 | 0 | 3 | 0% |
| Divulgação Científica | 4 | 3 | 0 | 7 | 0% |
| Público em geral – solicitação/ informação | 45 | 0 | 0 | 45 | 3% |
| PVS – solicitação | 56 | 35 | 13 | 104 | 7% |
| PVS – reclamação | 1 | 0 | 1 | 2 | 1% |
| Tutoria – solicitação | 6 | 4 | 9 | 19 | 1% |
| Tutoria – reclamação | 0 | 2 | 0 | 2 | 0% |
| DAC – solicitação | 10 | 4 | 4 | 18 | 1% |
| Divisão científica | 0 | 0 | 4 | 4 | 0% |
| DRE – solicitação | 9 | 0 | 0 | 9 | 1% |
| Extensão – solicitação | 11 | 19 | 17 | 47 | 3% |
| Faetec | 0 | 3 | 0 | 3 | 0% |
| **Total** | **654** | **571** | **391** | **1.616** | **100%** |

**2.4.1. Demandas encaminhadas por meio de ligações telefônicas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demanda** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Aluno Cederj – reclamação | 0 | 27 | 3 | 30 |
| Aluno Cederj – solicitação | 35 | 47 | 12 | 94 |
| Aluno Cederj – informação | 38 | 30 | 26 | 94 |
| Candidatos vestibular – reclamação | 0 | 8 | 0 | 8 |
| Candidatos vestibular – solicitação | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Candidatos vestibular – dúvidas | 216 | 19 | 161 | 396 |
| Ceja – reclamação/ denúncia | 0 | 7 | 10 | 17 |
| Ceja – solicitação | 6 | 9 | 6 | 21 |
| Ceja – dúvida | 22 | 5 | 10 | 37 |
| Divisão científica – informação/ dúvida | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Público geral | 0 | 67 | 16 | 83 |
| Extensão – informações | 3 | 2 | 4 | 9 |
| Extensão – solicitações | 2 | 2 | 0 | 4 |
| PVS – reclamação  | 0 | 0 | 1 | 1 |
| PVS – solicitação | 59 | 1 | 0 | 60 |
| PVS – dúvida | 38 | 40 | 13 | 91 |
| Tutoria – informação/ dúvida | 5 | 1 | 0 | 6 |
| **Total** | **425** | **271** | **264** | **960** |

**3. principais DEMANDAS do terceiro 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 – terceiro trimestre de 2022** |
| **Origem da demanda** | **Quantidade de demandas** | **% aproximada** | **Demandas prorrogadas por 10 dias** | **Demandas concluídas** | **Demandas em análise** |
| Estudante | 8 |  | - | - | 8 |
| Servidor público federal | 1 |  | - | - | 1 |
| Representante da sociedade civil | 3 |  | - | - | 3 |
| Advogado | 1 |  | - | - | 1 |
| Não informado | 1 |  | - | - | 1 |
| **Total** | **14** |  | **-** | **-** | **14** |

**5. DEMANDAS DO SISTEMA FALA.BR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Assunto** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Total** |
| Cecierj – solicitação | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Cederj – solicitação/ sugestão | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Cederj – reclamação  | 4 | 4 | 4 | 12 |
| Ceja – reclamação | 0 | 3 | 1 | 4 |
| Ceja – denúncia | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Tutoria – solicitação | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Seeduc – solicitação  | 1 | 4 | 2 | 7 |
| Seeduc – reclamação | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **7** | **17** | **9** | **33** |

**6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – OUVIDORIA**

* **Julho**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi |  |
| Excelente | 56 |
| Boa | 15 |
| Regular | 7 |
| Ruim | 2 |
| Total | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| Tempo de resposta |  |
| Normal | 27 |
| Curto | 46 |
| Demorado | 7 |
|  |  |
| Total | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 79 |
| Não | 1 |
|  |  |
| Total | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi |  |
| Excelente | 54 |
| Boa  | 19 |
| Regular | 4 |
| Ruim | 3 |
| Total | 80 |

* **Agosto**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi |  |
| Excelente | 56 |
| Boa | 14 |
| Regular | 8 |
| Ruim | 2 |
| Total | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 27 |
| Curto | 51 |
| Demorado | 2 |
|  |  |
| Total | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 78 |
| Não | 2 |
| Total | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi |  |
| Excelente | 59 |
| Boa  | 14 |
| Regular | 5 |
| Ruim | 2 |
| Total | 80 |

* **Setembro**

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria foi |  |
| Excelente | 29 |
| Boa | 20 |
| Regular | 3 |
| Ruim | 3 |
| Total | 55 |

|  |  |
| --- | --- |
| A Ouvidoria respondeu sua comunicação em tempo |  |
| Normal | 21 |
| Curto | 30 |
| Demorado | 4 |
|  |  |
| Total | 55 |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Fundação Cecierj? |  |
| Sim | 51 |
| Não | 4 |
|  |  |
| Total | 55 |

|  |  |
| --- | --- |
| A qualidade do serviço prestado pela Fundação Cecierj foi |  |
| Excelente | 34 |
| Boa  | 15 |
| Regular | 2 |
| Ruim | 4 |
| Total | 55 |

**7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com este relatório, os resultados das atividades demonstram 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, do trabalho desenvolvido nas áreas técnicas da Fundação, pelos agentes ativos na busca por soluções para as questões apresentadas e na elaboração das respostas dadas aos usuários.

Vale destacar que a Ouvidoria conseguiu responder, em um prazo de até 10 dias, a mais de 90% das demandas registradas, que continham 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.