



Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS)

Relatório Gerencial da Ouvidoria

2026 - Primeiro Trimestre

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Relatório Gerencial da Ouvidoria

Primeiro Trimestre



Rio de Janeiro

2026



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

Soraya Graça Moreira Francisco

Ouvidora

Maria Luciana de Assis Faustino Teixeira

Equipe

**Luciana Egito
Carmen Puente
Selma Dias**

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	4
2	ACESSO AO SISTEMA OuVERJ e TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	4
3	ATENDIMENTOS	5
4	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
4.1	GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVERJ	8
4.2	QUANTO AO CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE	9
4.3	QUANTO A PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA	10
4.4	MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	10
4.5	RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	12
5	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVERJ	13
5.1	PRAZO DE RESPOSTA	14
5.2	GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	14
5.3	RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
6	OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO	18
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório contempla os dados do primeiro trimestre de 2026 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 educação 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. 23º, inciso II, do Decreto nº 46.873 de 13/12/19 e no Art. 3º, inciso III, da Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019, abrangendo os atendimentos realizados durante o período de janeiro a março de 2026.

Os dados consolidados nesta apresentação trazem uma análise quantitativa das manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2026, provenientes do sistema OuvERJ e demais canais de atendimento desta Ouvidoria, contemplando demandas relacionadas a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, assim como pedidos de acesso a informação que tenham como objeto os serviços públicos prestados pela Instituição.

2 ACESSO AO SISTEMA OuvERJ E TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O OuvERJ é o sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação e respectivos recursos, utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, em funcionamento desde 04/12/2023, conforme as disposições do Decreto nº 48.727, de 03 de outubro de 2023.

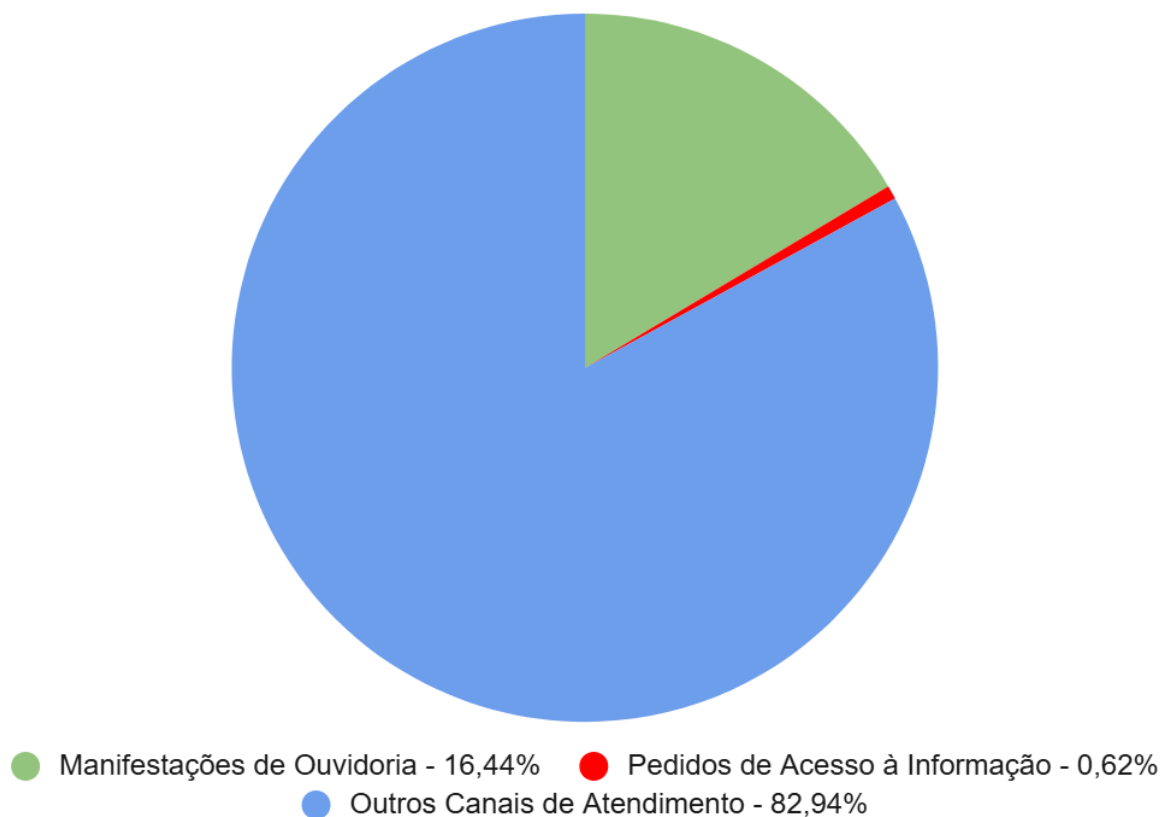
Os usuários são orientados a encaminhar as manifestações de ouvidoria, assim como os pedidos de acesso à informação, através do sistema OuvERJ, que pode ser acessado pelo link: <https://www.rj.gov.br/ouverj>, conforme consta na figura a seguir, que descreve os tipos de manifestações que podem ser registrados no sistema:



3 ATENDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria realizou um total de 1.442 atendimentos através dos seguintes canais:

- OUVÉRJ (Manifestações de Ouvidoria) = 237
- OUVÉRJ (Pedidos de Acesso à Informação) = 9
- Outros Canais (e-mail, telefone, presencial e Reclame Aqui) = 1.196



4 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

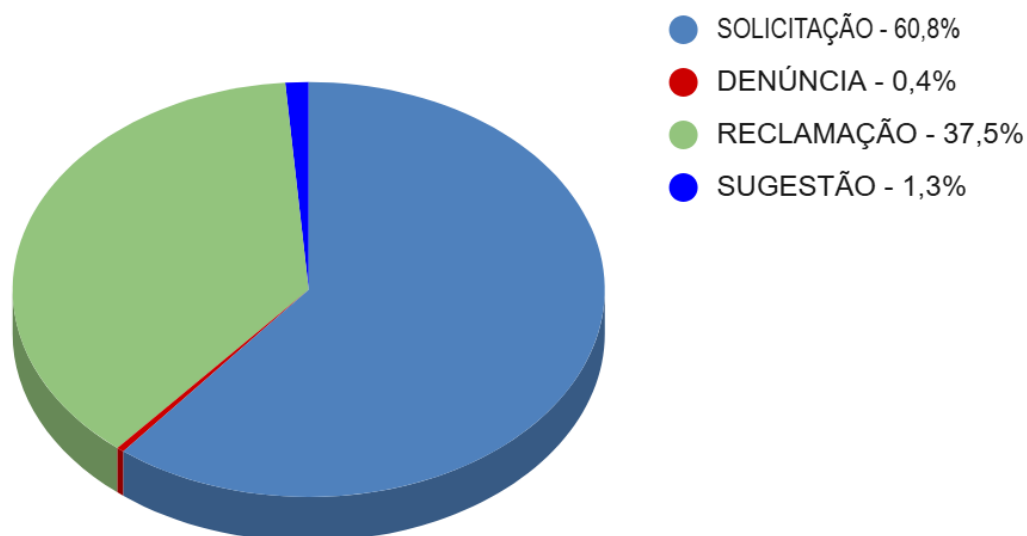
CEDERJ (Centro de Educação Superior a Distância do Estado do RJ)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	16	12	15	43
Solicitação	34	19	26	79
Sugestão	0	1	2	3
Denúncia	0	0	1	1
TOTAL	50	32	44	126
CEJA (Centro de Educação de Jovens e Adultos)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	3	2	3	8
Solicitação	4	2	3	9
TOTAL	7	4	6	17

Relatório Gerencial da Ouvidoria - Primeiro Trimestre de 2026 ■

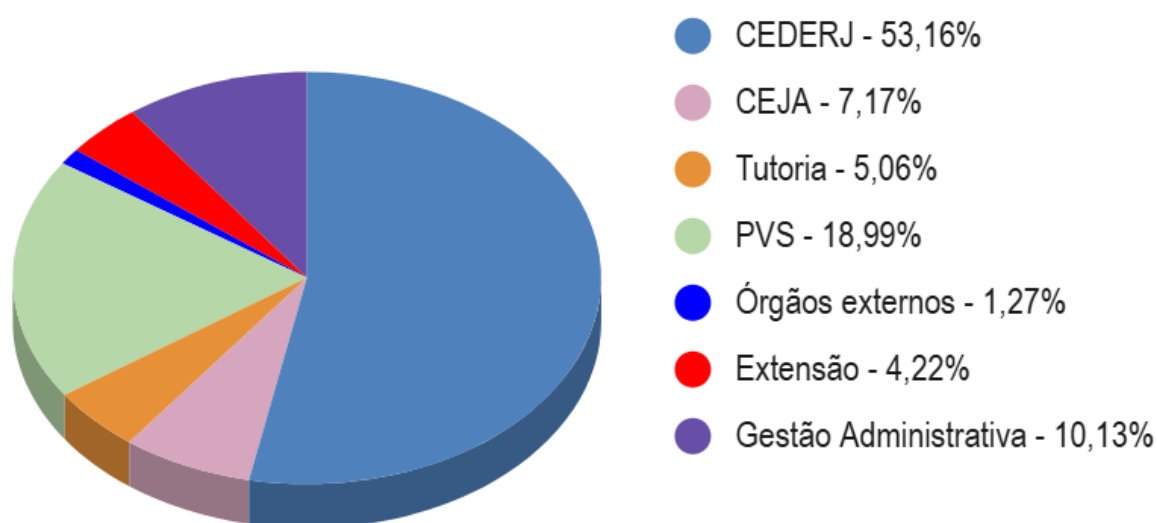
PVS (Pré-Vestibular Social - Cecierj)	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	3	0	5	8
Solicitação	10	4	23	37
TOTAL	13	4	28	45
TUTORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	1	2	1	4
Solicitação	1	4	3	8
TOTAL	2	6	4	12
EXTENSÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	1	0	1	2
Solicitação	3	4	1	8
TOTAL	4	4	2	10
GESTÃO ADMINISTRATIVA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	5	18	23
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	5	18	24
ÓRGÃOS EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Reclamação	0	0	2	2
Solicitação	1	0	0	1
TOTAL	1	0	2	3

4.1 GRÁFICOS REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OUVÉRJ

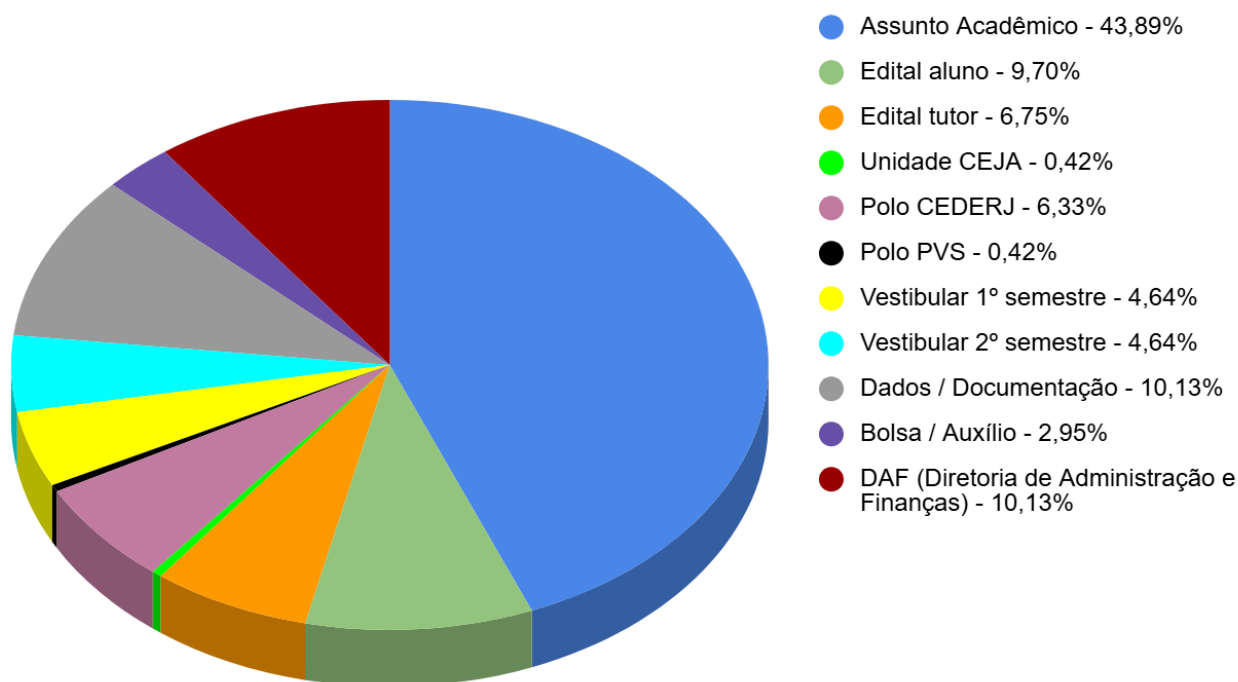
TIPOS



ÁREAS



ASSUNTOS



4.2 QUANTO AO CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL DE RESPOSTA AO MANIFESTANTE

PRAZO DE RESPOSTA (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	230	1	231	6
%	99,57%	0,43%	100%	2,60%

(*)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).

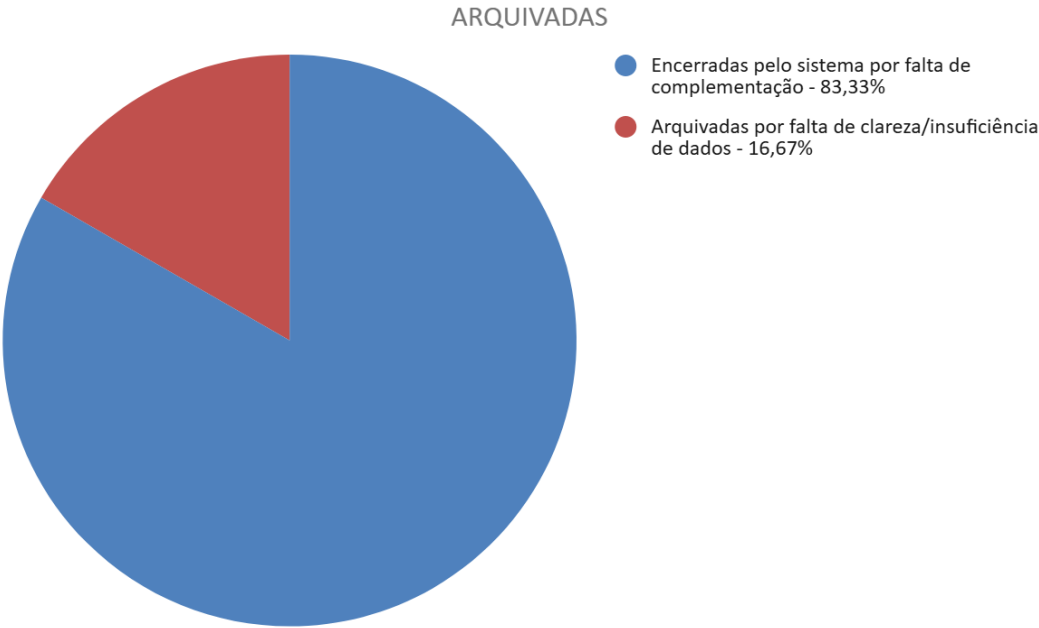
(**)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

4.3 QUANTO A PRÉ-ANÁLISE DA OUVIDORIA E FORMA DE TRATAMENTO DA DEMANDA

TRAMITAÇÃO DA DEMANDA			
	PRONTA RESPOSTA (*)	DEMANDA ENVIADA À ÁREA TÉCNICA (**)	TOTAL
QUANTIDADE	99	132	231
%	42,86%	57,14%	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.

4.4 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS



	Encerrada pelo sistema por falta de complementação (*)	Arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados (**)	Arquivadas por duplicidade
Reclamação	2	0	0
Denúncia	0	0	0
Denúncia (anônima)	0	0	0
Sugestão	0	0	0
Elogio	0	0	0
Solicitação	3	1	0
TOTAL	5	1	0

(*)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.

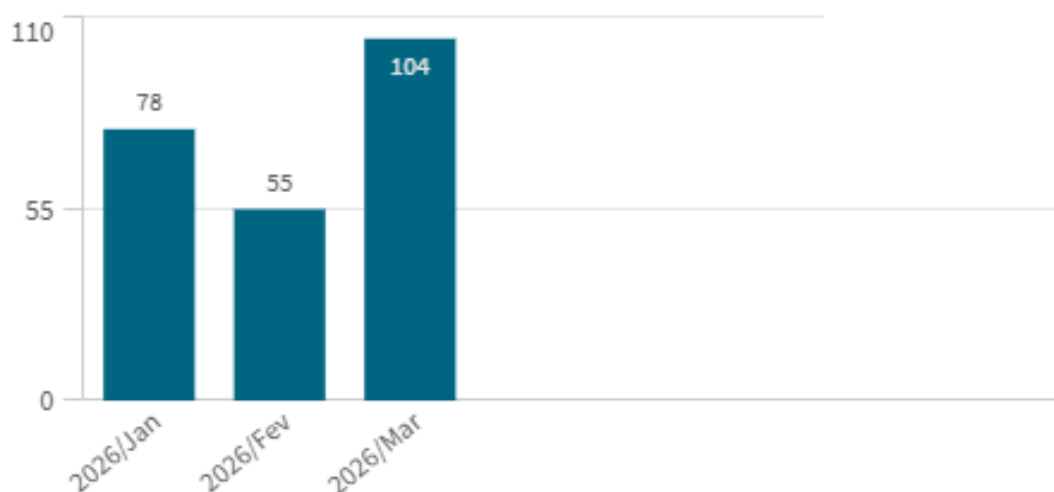
(**)Manifestações que foram arquivadas pois não apresentavam informações suficientes para o prosseguimento do atendimento e sem a possibilidade de pedido de complementação, tendo em vista que os dados do usuário não estavam acessíveis a Ouvidoria.

4.5 RESUMO DOS DADOS DA ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ e Painel de Manifestações de Ouvidoria disponível em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>)

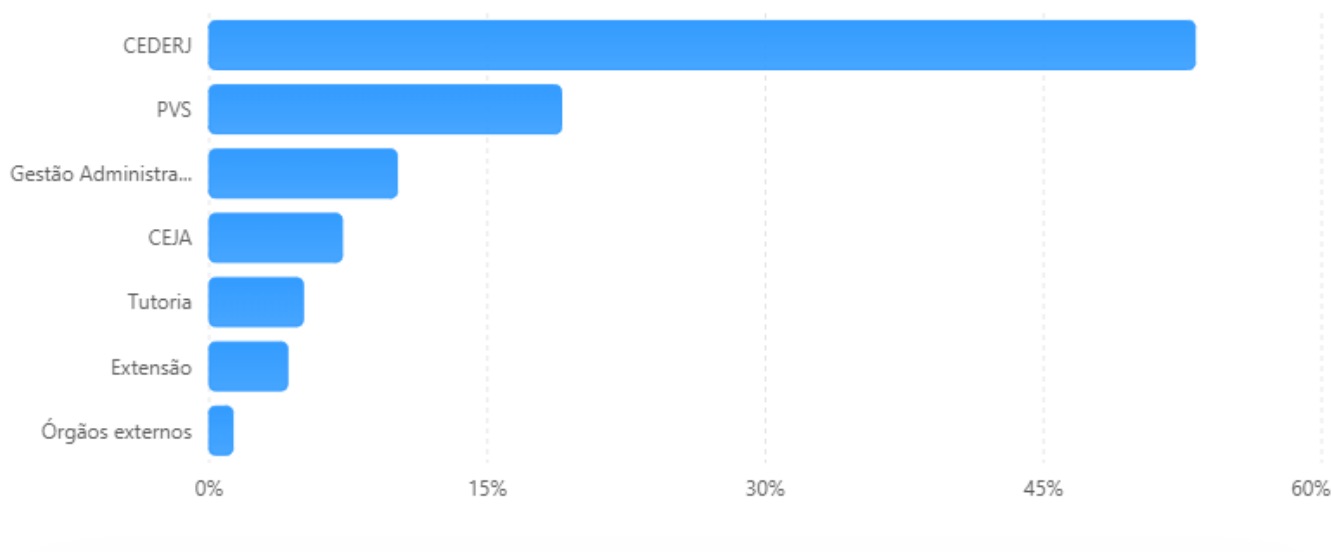
SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ e Painel de Manifestações de Ouvidoria disponível em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS

Distribuição percentual das demandas por área, ordenada da maior para a menor participação.



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ)

5 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO OUVÉRJ

	Pedido Inicial	Recursos de Primeira Instância	Recursos de Segunda Instância	Recursos de Terceira Instância
Janeiro	2	0	0	0
Fevereiro	1	0	0	0
Março	6	4	0	0
Total	9	4	0	0

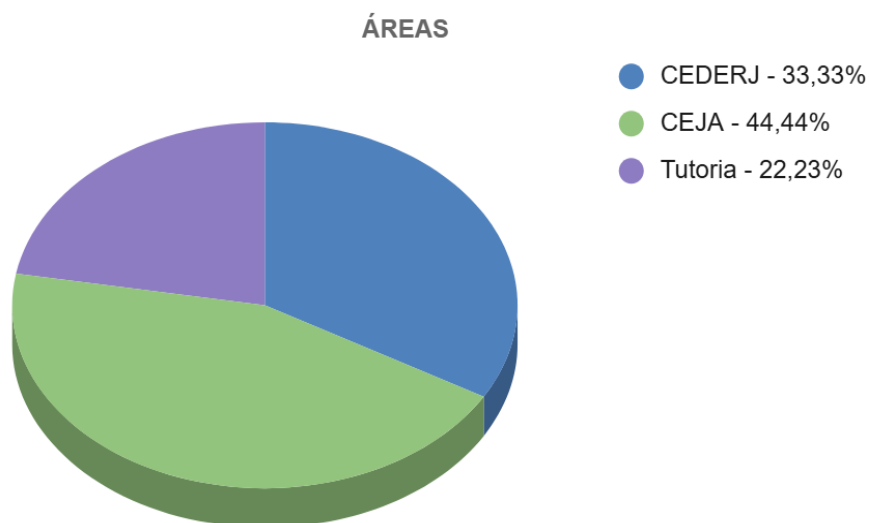
5.1 PRAZO DE RESPOSTA

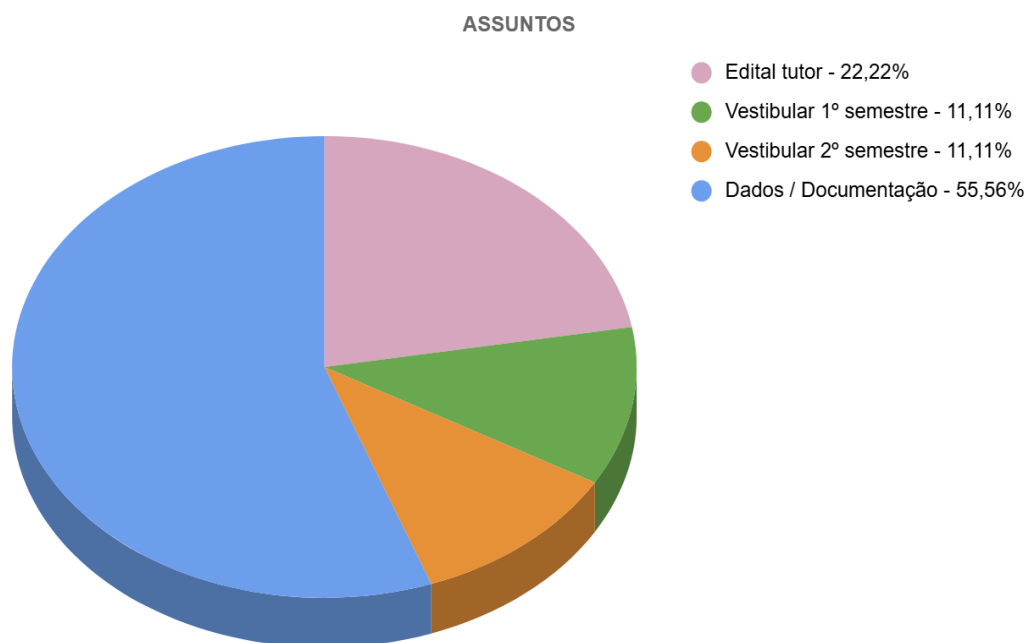
PRAZO DE RESPOSTA DO PEDIDO INICIAL (*)				
	ENVIADA NO PRAZO	ENVIADA FORA DO PRAZO	TOTAL	PRORROGADA (**)
QUANTIDADE	7	2	9	5
%	78%	22%	100%	55,56%

(*)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)

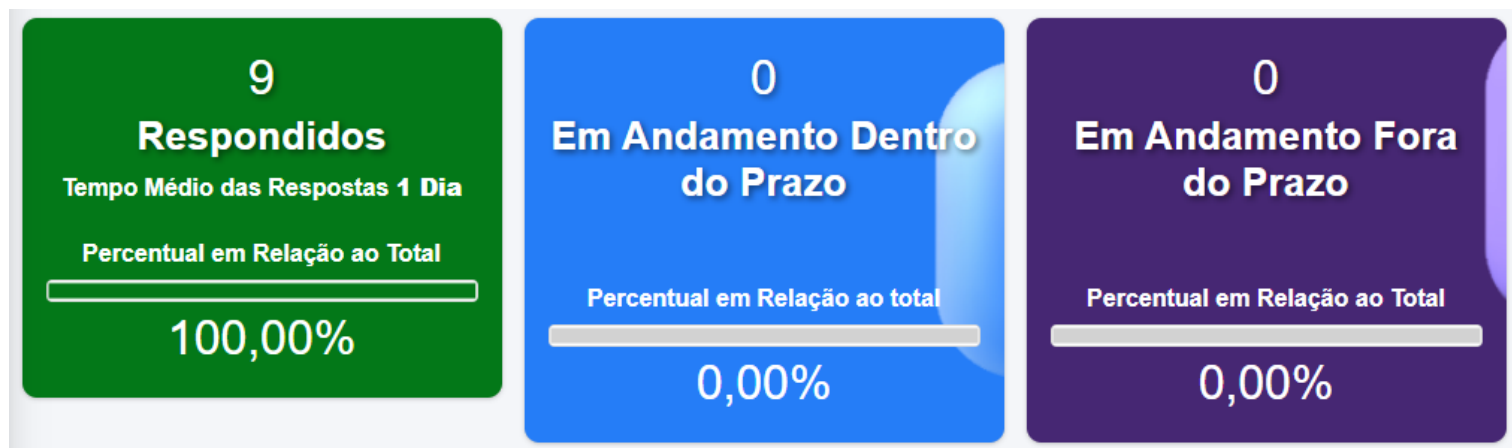
(**)Total de solicitações em que houve pedido de prorrogação do prazo para resposta.

5.2 GRÁFICOS REFERENTES A ÁREAS E ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

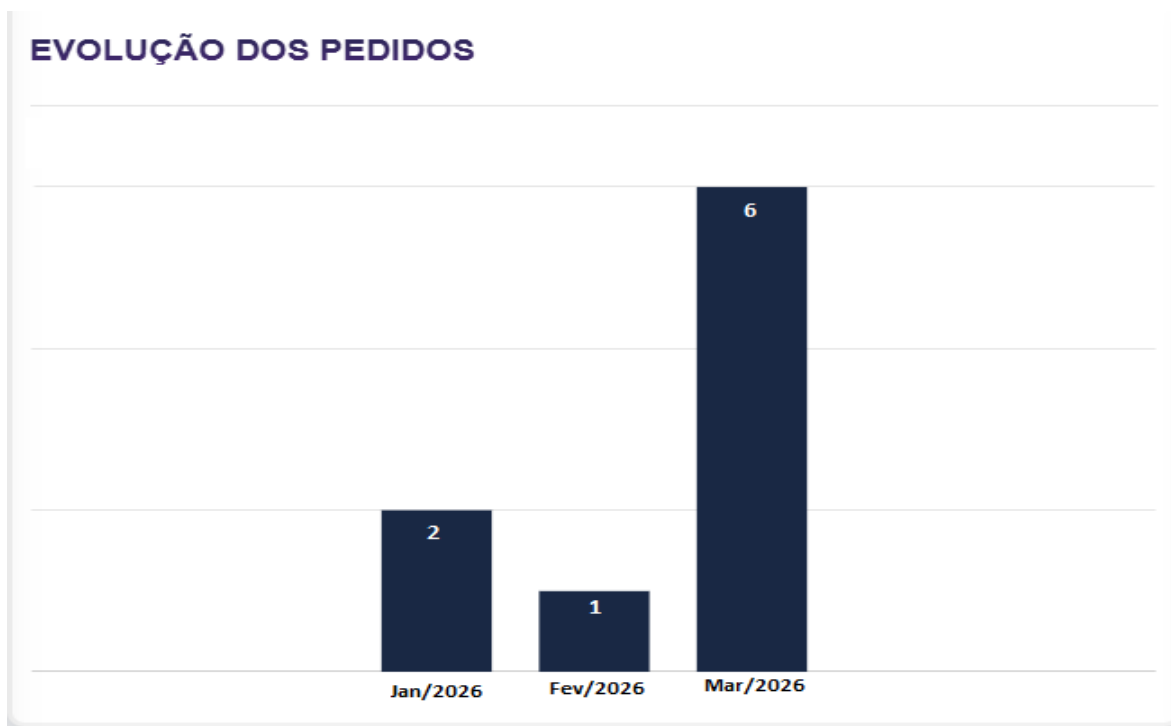




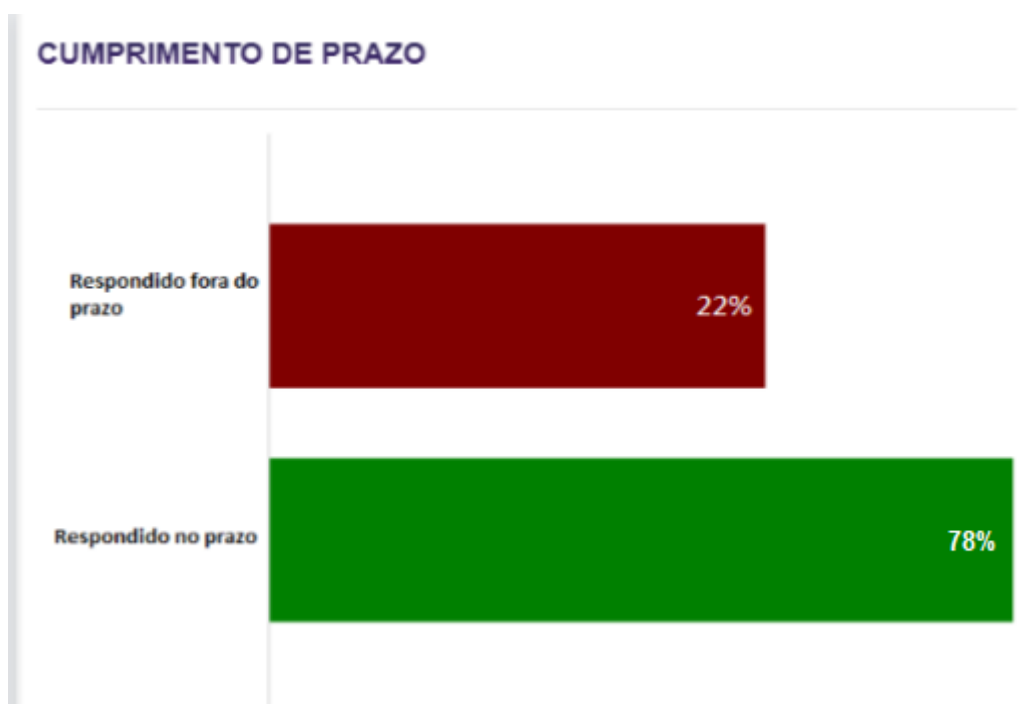
5.3 RESUMO DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



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

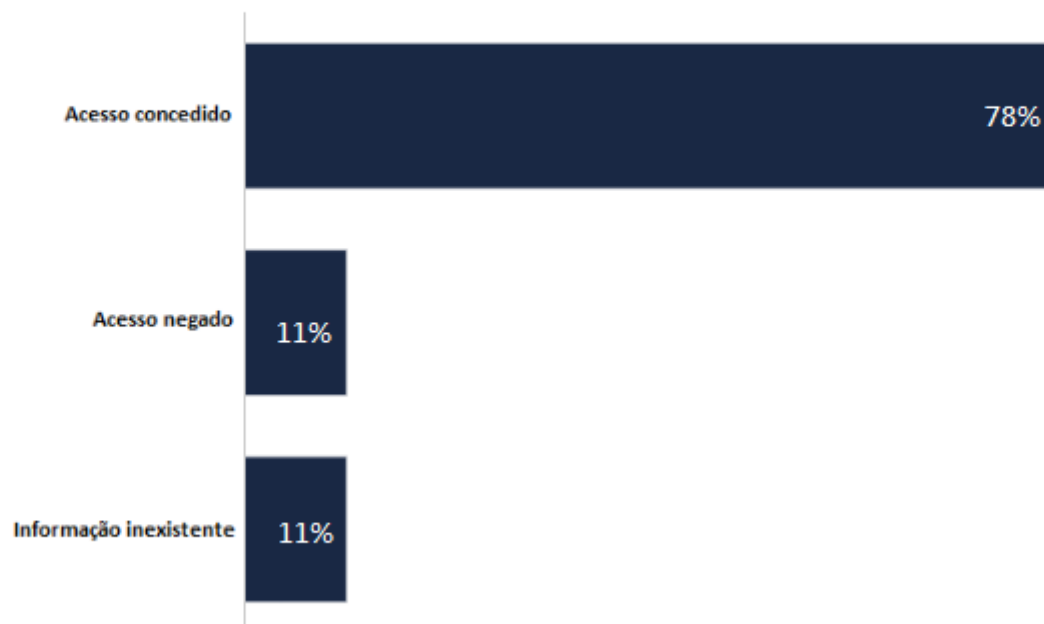


(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>)



(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ)

TIPO DE DECISÃO



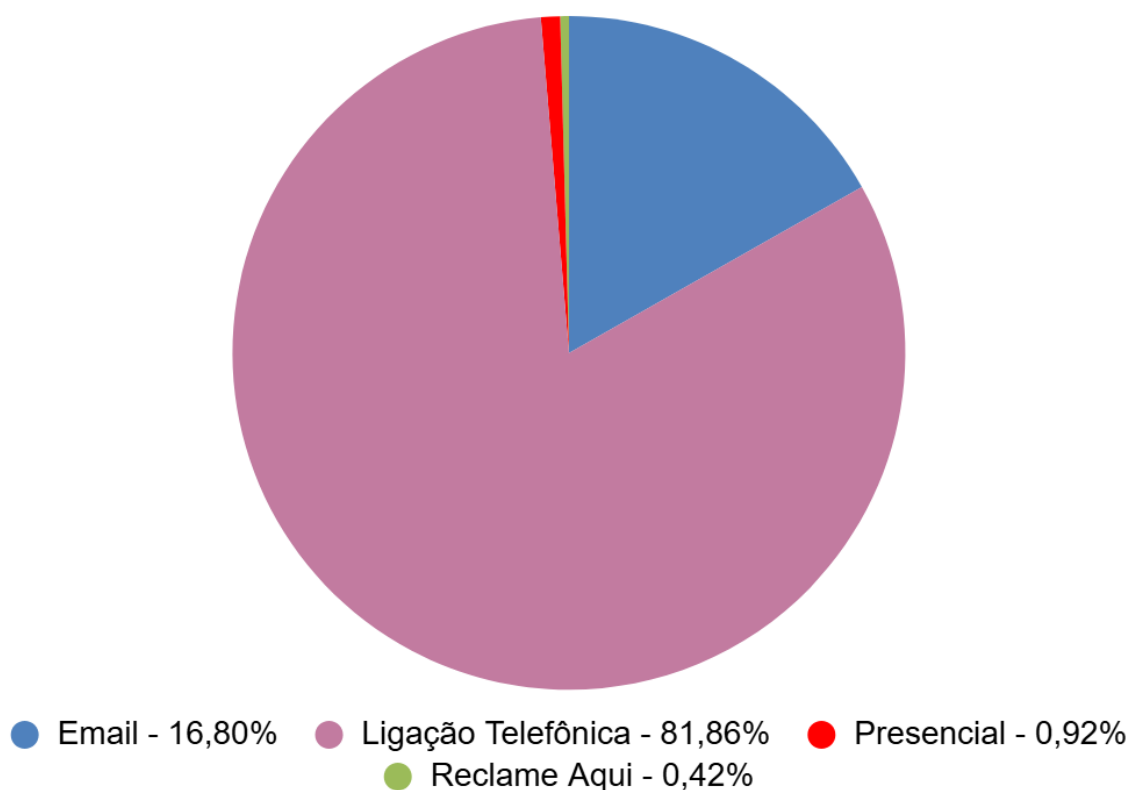
(Fonte: Base de dados da Ouvidoria/CECERJ)

PRINCIPAIS TEMAS

CEJA Tutoria
CEDERJ

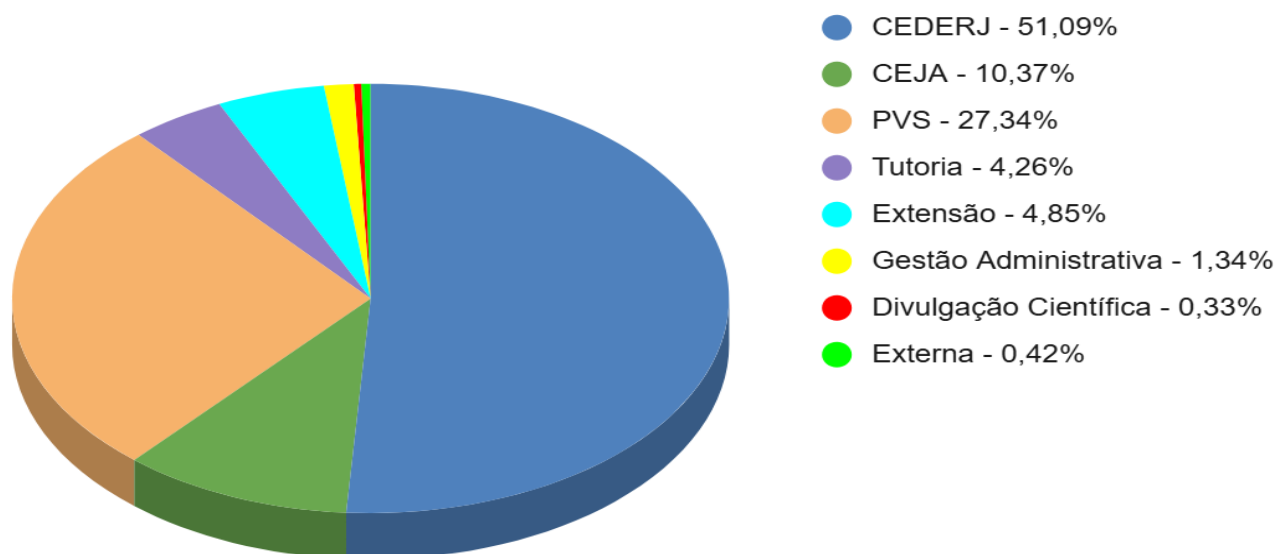
(Fonte: Painel de Pedidos de Acesso à Informação em <https://www.rj.gov.br/ouveri/painel-de-ouvidoria>)

6 OUTRAS OCORRÊNCIAS DE ATENDIMENTO



	Telefone	E-mail	Presencial	Reclame Aqui	Total
JANEIRO	424	64	2	1	491
FEVEREIRO	218	40	1	2	261
MARÇO	337	97	8	2	444
TOTAL	979	201	11	5	1.196

ÁREAS



Atendimento telefônico			Atendimento via e-mail		
Resolvida	939	95,92%	Resolvida	177	88,06%
Direcionada ao OuvERJ	39	3,98%	Direcionada ao OuvERJ	24	11,94%
Direcionada a Órgão Externo	1	0,10%	Direcionada a Órgão Externo	0	0,00%
TOTAL	979	100%	TOTAL	201	100%
Atendimento presencial			Atendimento via Reclame Aqui		
Resolvida	4	36%	Resolvida	4	80%
Direcionada ao OuvERJ	7	64%	Direcionada ao OuvERJ	1	20%
Direcionada a Órgão Externo	0	0%	Direcionada a Órgão Externo	0	0%
TOTAL	11	100%	TOTAL	5	100%

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta os dados quantitativos trimestrais referentes ao período de janeiro a março de 2026 das atividades de Ouvidoria e Transparência da Fundação CECIERJ. No período analisado, foram realizados 1.442 atendimentos por meio dos diferentes canais disponibilizados pela Instituição, compreendendo o sistema OuvERJ, e-mail, telefone, atendimento presencial e plataforma Reclame Aqui.

Das manifestações registradas e respondidas por meio do OuvERJ, cerca de 53,2% estiveram associadas ao Consórcio CEDERJ. Em seguida, destacam-se as demandas relacionadas ao PVS (18,9%), à área de gestão administrativa (10,1%), ao CEJA (7,2%), à Tutoria (5,1%), à Extensão (4,2%) e, por fim, às demandas vinculadas a órgãos externos (1,3%).

No caso das manifestações relacionadas à Gestão Administrativa, observou-se aumento significativo ao longo do trimestre, especialmente no mês de março, com predominância de reclamações direcionadas à empresa contratada para a prestação de serviços de vigilância patrimonial, relacionadas principalmente a alegados atrasos no pagamento dos colaboradores. Tal cenário recomenda o acompanhamento da evolução dessas demandas nos próximos períodos, de modo a identificar possíveis causas recorrentes e subsidiar eventuais medidas corretivas.

Quanto aos assuntos mais demandados, 44% das manifestações estiveram relacionadas a questões acadêmicas; 10,1% à Diretoria de Administração e Finanças; 10,1% à solicitação de dados e documentação; 9,7% a editais para alunos; 9,2% ao vestibular; 6,8% a editais de tutoria; 6,3% aos Polos CEDERJ; 3% a bolsas e auxílios; e 0,4%, respectivamente, às Unidades CEJA e aos Polos PVS.

Em relação à tipologia das manifestações, 60,8% corresponderam a solicitações, 37,5% a reclamações, 1,3 % a sugestões e 0,4% a denúncias. Esses dados demonstram a predominância de solicitações em relação às demais categorias de manifestação, sugerindo que parcela significativa dos usuários busca a Ouvidoria como canal de orientação e acesso a informações sobre os serviços prestados pela Instituição. Tal cenário

reforça o papel da Ouvidoria como importante instrumento de interlocução entre a administração pública e os cidadãos.

No que se refere aos prazos de resposta, destaca-se que 99,5% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legal. Do total de manifestações concluídas, 57% demandaram encaminhamento às áreas técnicas para análise e manifestação, enquanto 43% foram respondidas diretamente pela Ouvidoria. Esse resultado evidencia o conhecimento acumulado pela equipe acerca do funcionamento institucional e dos projetos desenvolvidos pelas diferentes áreas técnicas, bem como sua capacidade de prestar orientações qualificadas e promover respostas tempestivas aos usuários.

Ressalta-se, ainda, que das 237 manifestações recebidas por meio do OuvERJ, 231 foram concluídas no prazo de resposta inicial, sendo necessária a prorrogação de prazo em apenas seis casos, por solicitação das áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas.

As manifestações arquivadas corresponderam a 2,5% do total de registros recebidos pelo sistema OuvERJ. Dentre elas, aproximadamente 83,3% foram encerradas automaticamente pelo sistema em razão da ausência de complementação das informações solicitadas ao manifestante, enquanto 16,7% foram arquivadas por insuficiência de informações ou falta de clareza que inviabilizaram o adequado tratamento da demanda.

Quanto aos pedidos de acesso à informação, foram registrados nove pedidos no trimestre, dos quais dois (22,2%) foram respondidos após o prazo legal, em razão do elevado volume de informações demandadas aos setores responsáveis pela elaboração das respostas. Em ambos os casos, os solicitantes foram devidamente informados acerca da necessidade de prazo adicional para conclusão do atendimento, em observância às boas práticas de Ouvidoria e transparência pública.

No que se refere aos assuntos demandados por meio da Lei de Acesso à Informação, 55,6% dos pedidos estiveram relacionados à solicitação de documentos e dados institucionais, enquanto 22,2% referiram-se a informações sobre editais de tutoria e outros 22,2% ao vestibular. Observa-se, ainda, que 44,4% dos pedidos geraram recurso em primeira instância. Em todos os casos a autoridade recursal decidiu pelo não provimento

dos recursos, uma vez que as informações requeridas já haviam sido integralmente disponibilizadas nas respostas iniciais.

Destaca-se, por fim, que 78% dos pedidos tiveram como resultado o acesso concedido à informação solicitada, enquanto 11% foram indeferidos por não atenderem aos requisitos estabelecidos pela Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011, e 11% referiam-se a informações inexistentes nos registros institucionais. Esses resultados reforçam o compromisso da Instituição com a transparência pública, a legalidade e o adequado atendimento às demandas da sociedade.

Os resultados apresentados evidenciam a relevância da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada da sociedade e de apoio à gestão institucional. Além de assegurar o atendimento às demandas dos usuários e o cumprimento das obrigações legais relacionadas à transparência pública, as informações produzidas permitem identificar tendências, oportunidades de melhoria e potenciais riscos institucionais, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Fundação e para o fortalecimento e participação social.

EQUIPE E CONTATOS

A equipe da Ouvidoria, neste trimestre, 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

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

Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO