

RELATÓRIO

OUIDORIA CEPERJ

EXERCÍCIO
2021

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Governador

Claudio Bomfim de Castro e Silva

FUNDAÇÃO CENTRO ESTADUAL DE ESTATÍSTICAS, PESQUISAS E FORMAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CEPERJ

Presidente

Gabriel Lopes

Vice-presidente

Marcello Costa

Ouvidora Titular

Noelma Ramos Faria

Ouvidora Substituta

Thaís Nogueira Nunes

Equipe

Giovana Cristina Aguiar Combat

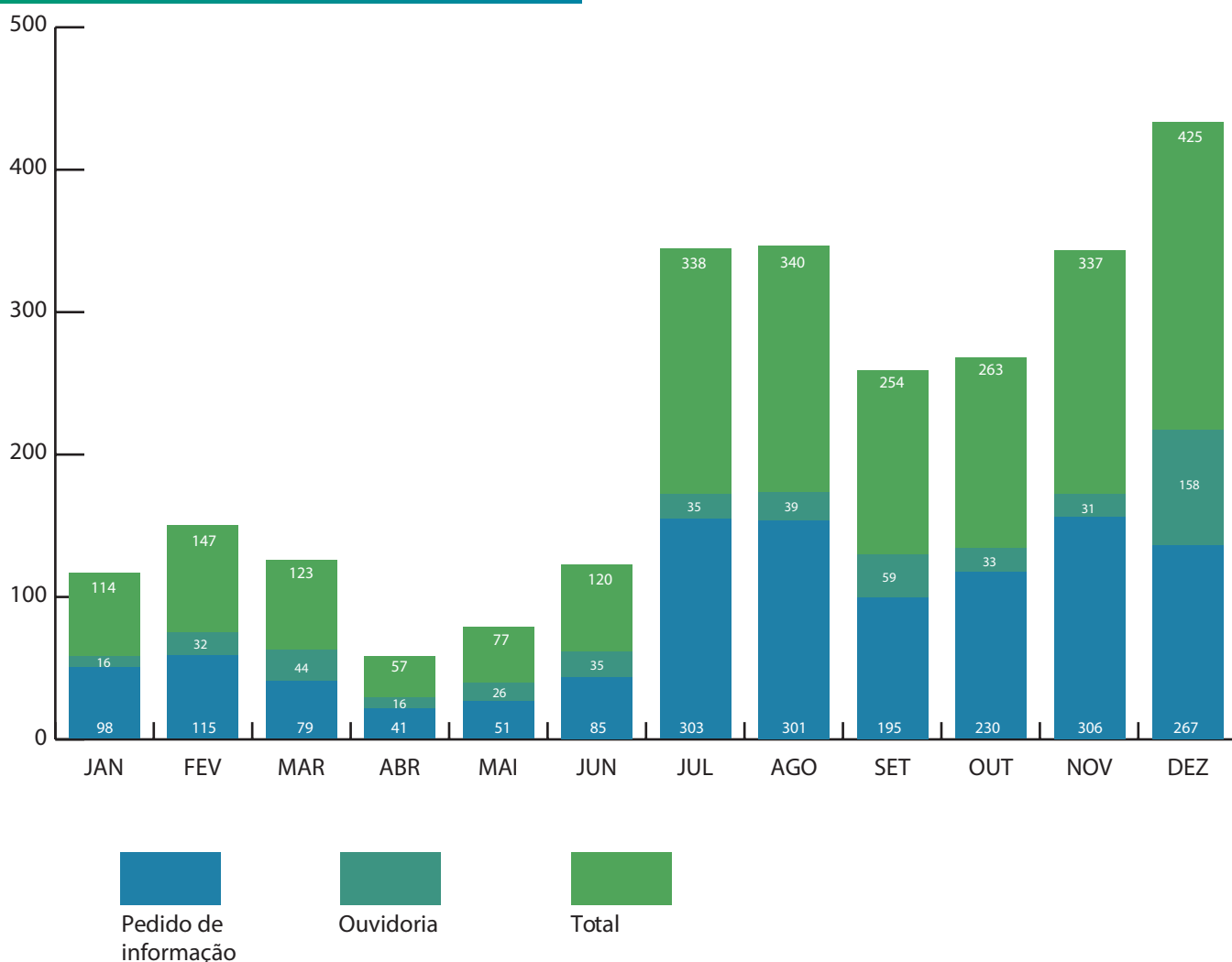
Ana Carolina Rodrigues Corrêa

Responsável pela Transparência Ativa e Passiva

Noelma Ramos Faria

TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2021.

Pedidos de informação



Total Geral:

2.595

524

demandas
de ouvidoria

2.071

pedidos de acesso
à Informação



The background features a financial chart with a green-to-blue gradient. A bar chart at the top shows data for months from May to December. A line graph is overlaid on the bars, with data points labeled: 200 (May), 280 (June), 400 (July), 410 (August), and 360 (September). The x-axis labels are May, June, July, Aug, Sep, Oct, Nov, and Dec. Below the main title, there is a smaller bar chart with the label 'Subdivision 2' and a line graph with a label 'Continuing business activity of subdivisions of main company'.

DADOS **POR** TRIMESTRE

DEMANDAS DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE – 2021

Manifestações-2021/mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Por canais eletrônicos	15	14	34	63
Por ligações telefônicas	00	00	00	00
Por Whatsapp	01	18	10	29
Total	16	32	44	92

Canais eletrônicos = e-mail; Fala-BR.

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	08	14	34	56
Fala.BR	07	00	00	07
Ligação Telefônica	00	00	00	00
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	01	18	10	29
Total	16	32	44	92

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTAÇÕES

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Comunicação	00	00	00	00
Denúncia	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00
Reclamação	02	03	03	08
Solicitação	14	29	41	84
Sugestão	00	00	00	00
Total	16	32	44	92

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
DIRCPS - Concurso de Itaguaí	10	16	28	54
DIRCPS - Vestibular CEDERJ/2020	00	00	00	00
DIRCPS - Concurso SEAP	00	00	00	00
EGPP - 2ª via de Certificados de Cursos	04	15	10	29
CEEP - Dados Estatísticos	02	00	02	04
DIRAF	00	01	04	05
Total	16	32	44	92

DEMANDAS DA OUVIDORIA 2º TRIMESTRE – 2021

Manifestações-2021/mês	Abril	Maio	Junho	Total
Por canais eletrônicos	16	20	34	70
Por ligações telefônicas	00	00	00	00
Por Whatsapp	00	06	01	07
Total	16	26	35	77

Canais eletrônicos = e-mail; Fala-BR.

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE

Descrição	Abril	Maio	Junho	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	16	20	34	70
Fala.BR	00	00	00	00
Ligação Telefônica	00	00	00	00
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	00	06	01	07
Total	16	26	35	77

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTAÇÕES

Descrição	Abril	Maio	Junho	Total
Comunicação	00	00	00	00
Denúncia	00	00	00	00
Elogio	00	01	00	01
Reclamação	01	08	01	10
Solicitação	15	17	34	66
Sugestão	00	00	00	00
Total	16	26	35	77

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Abril	Maio	Junho	Total
DIRCPS - Concurso de Itaguaí	03	00	02	05
DIRCPS - Vestibular CEDERJ/2020	05	07	07	19
DIRCPS - Concurso SEAP	01	00	05	06
EGPP - 2ª via de Certificados de Cursos	03	09	04	16
DIRCPS - Declarações Diversas	02	04	08	14
CEEP - Dados Estatísticos	01	05	06	12
DIRAF	01	01	03	05
Total	16	26	35	77

DEMANDAS DA OUVIDORIA 3º TRIMESTRE – 2021

Manifestações-2021/mês	Julho	Agosto	Setembro	Total
Por canais eletrônicos	29	33	50	112
Por ligações telefônicas	00	00	06	06
Por Whatsapp	06	06	03	15
Total	35	39	59	133

Canais eletrônicos = e-mail; Fala-BR.

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE

Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	28	30	50	108
Fala.BR	01	03	00	04
Ligação Telefônica	00	00	06	06
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	06	06	03	15
Total	35	39	59	133

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTAÇÕES

Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Total
Comunicação	00	00	00	00
Denúncia	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00
Reclamação	06	06	19	31
Solicitação	29	33	40	102
Sugestão	00	00	00	00
Total	35	39	59	133

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Total
DIRCPS - Concurso de Itaguaí	00	04	00	04
DIRCPS - Vestibular CEDERJ/2020	07	18	04	29
DIRCPS - Concurso SEAP	03	01	12	16
EGPP - 2ª via de Certificados de Cursos	10	10	07	27
DIRCPS - Declarações Diversas	09	03	34	46
CEEP - Dados Estatísticos	04	02	00	06
DIRAF	02	01	02	05
Total	35	39	59	133

DEMANDAS DA OUVIDORIA 4º TRIMESTRE – 2021

Manifestações-2021/mês	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Por canais eletrônicos	29	28	130	187
Por ligações telefônicas	00	00	11	11
Por Whatsapp	04	03	17	24
Total	35	31	158	222

Canais eletrônicos = e-mail; Fala-BR.

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE

Descrição	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	24	25	125	178
Fala.BR	05	03	05	13
Ligação Telefônica	00	00	11	11
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	04	03	17	24
Total	33	31	158	222

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTAÇÕES

Descrição	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Comunicação	00	00	00	00
Denúncia	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00
Reclamação	10	05	03	18
Solicitação	23	26	155	204
Sugestão	00	00	00	00
Total	33	31	158	222

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
DIRCPS - Concurso de Itaguaí	06	00	01	07
DIRCPS - Vestibular CEDERJ/2020	06	00	04	10
DIRCPS - Concurso SEAP	02	00	72	74
DIRCPS - Declarações Diversas	02	00	03	05
DIRCPS - SEEDUC	00	00	02	02
DIRCPS - EGPP Talentos	00	00	02	02
DIRCPS - Degase	00	00	50	50
EGPP - 2ª via de Certificados de Cursos	11	00	14	25
CEEP - Dados Estatísticos	03	05	05	13
DIRAF	03	26	04	33
Total	33	31	158	222