



**OUVIDORIA
CEPERJ**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2025**



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Governador

Claudio Bomfim de Castro e Silva

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

Presidente

Izabel Maria Brito Toledo

Vice-presidente

Marcelo Cardoso Magalhães

Ouvidora Titular

Noelma Ramos Faria

Equipe

Cristiane Aparecida da Rocha Matelli

Patrícia Cristo da Silva Correia

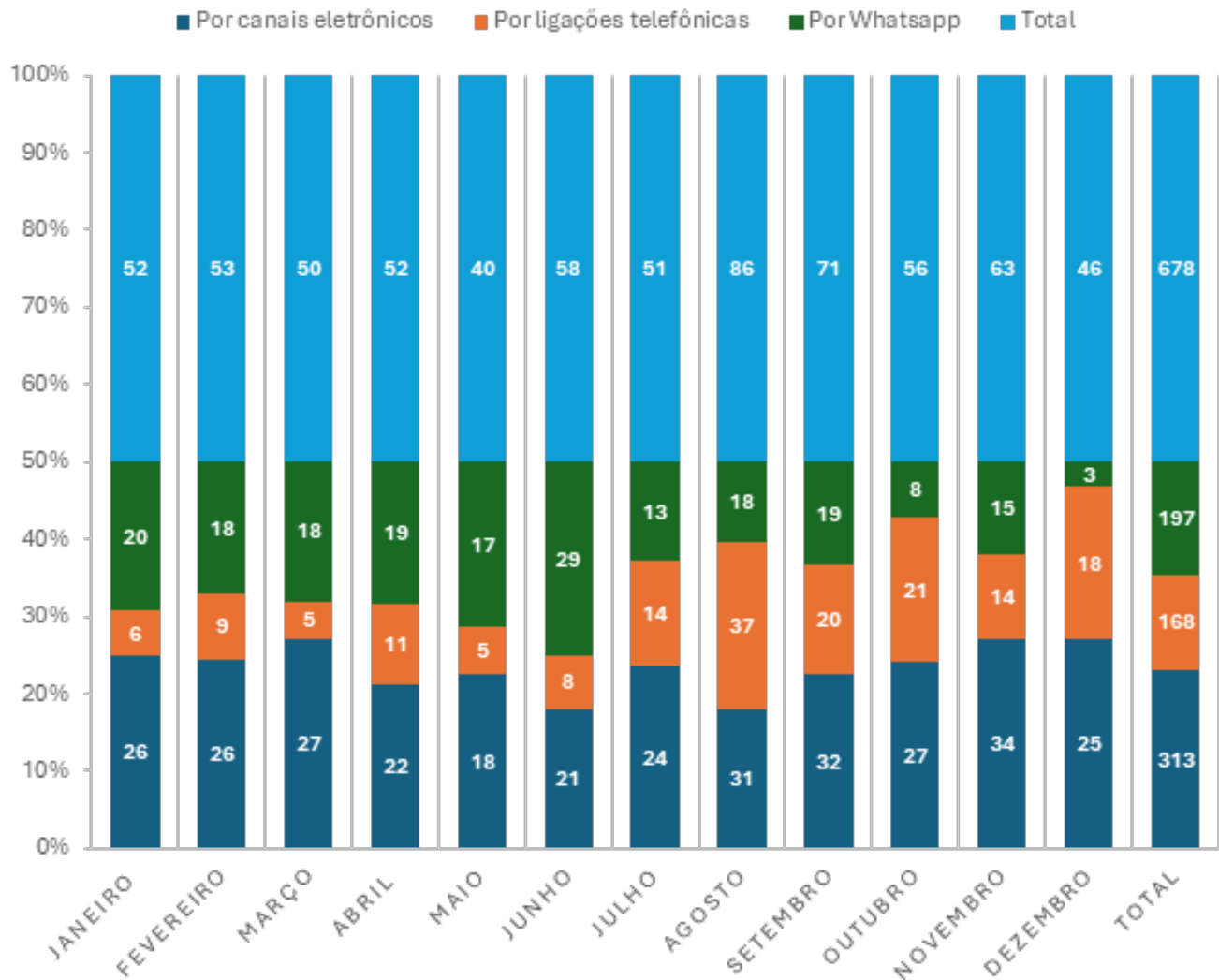
Responsável pela Transparência Ativa e Passiva

Noelma Ramos Faria

Diagramação e Projeto Gráfico

Antonio Matos

TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2025





**DADOS POR
TRIMESTRE**

DEMANDAS DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE – 2025

Manifestações - 2025/mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Por canais eletrônicos	26	26	27	79
Por ligações telefônicas	06	09	05	20
Por Whatsapp	20	18	18	56
Total	52	53	50	155

Canais eletrônicos = e-mail; Fala.Br

CANAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	25	24	26	75
Fala.Br	01	02	01	04
Ligação telefônica	06	09	05	20
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	20	18	18	56
Total	52	53	50	155

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
DIRCPS - Concursos	16	07	08	31
EGPP – Certificados e Cursos	24	29	12	65
CEEP – Dados Estatísticos	01	5	02	08
DIRAF	11	12	28	51
Total	52	53	50	155

DEMANDAS DA OUVIDORIA 2º TRIMESTRE – 2025

Manifestações - 2025/mês	Abril	Maio	Junho	Total
Por canais eletrônicos	22	18	21	61
Por ligações telefônicas	11	05	08	24
Por Whatsapp	19	17	29	65
Total	52	40	58	150

Canais eletrônicos = e-mail; Fala.Br

CANAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Descrição	Abril	Maio	Junho	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	22	15	20	57
Fala.Br	00	03	01	04
Ligação telefônica	11	05	08	24
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	19	17	29	65
Total	52	40	58	150

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Abril	Maio	Junho	Total
DIRCPS - Concursos	02	06	15	23
EGPP – Certificados e Cursos	17	13	23	53
CEEP – Dados Estatísticos	05	00	05	10
DIRAF	28	21	15	64
Total	52	40	58	150

DEMANDAS DA OUVIDORIA 3º TRIMESTRE – 2025

Manifestações - 2025/mês	Julho	Agosto	Setembro	Total
Por canais eletrônicos	24	31	32	87
Por ligações telefônicas	14	37	20	71
Por Whatsapp	13	18	19	50
Total	51	86	71	208

Canais eletrônicos = e-mail; Fala.Br

CANAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	23	30	31	84
Fala.Br	01	01	01	03
Ligação telefônica	14	37	20	71
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	13	18	19	50
Total	51	86	71	208

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Total
DIRCPS - Concursos	09	14	07	30
EGPP – Certificados e Cursos	19	29	35	83
CEEP – Dados Estatísticos	06	04	01	11
DIRAF	17	39	28	84
Total	51	86	71	208

DEMANDAS DA OUVIDORIA 4º TRIMESTRE – 2025

Manifestações - 2025/mês	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Por canais eletrônicos	27	34	25	86
Por ligações telefônicas	21	14	18	53
Por Whatsapp	08	15	03	26
Total	56	63	46	165

Canais eletrônicos = e-mail; Fala.Br

CANAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Descrição	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
E-mail Direto (ouvidoria@ceperj.rj.gov.br)	25	33	25	83
Fala.Br	02	01	00	03
Ligação telefônica	21	14	18	53
Presencial	00	00	00	00
Whatsapp	08	15	03	26
Total	56	63	46	165

ASSUNTOS DEMANDADOS

Descrição	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
DIRCPS - Concursos	12	10	05	27
EGPP – Certificados e Cursos	23	33	16	72
CEEP – Dados Estatísticos	02	03	02	07
DIRAF	19	17	23	59
Total	56	63	46	165



OUVIDORIA
CEPERJ



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

