

Formulário Forms para estudantes do Cefet/RJ – Maio/2024

1. Você já ouviu falar da Ouvidoria do Cefet/RJ?	SIM – 43%	NÃO – 57%	
2. Você sabia que a ouvidoria pode ajudar você a resolver problemas que enfrenta no seu dia a dia dentro da instituição?	SIM – 37%	NÃO – 63%	
3. Sabe que os alunos têm direito a se manifestarem, como cidadãos e cidadãs, através do contato com a ouvidoria e receber respostas?	SIM – 44%	NÃO – 56%	
4. A ouvidoria é o setor responsável por analisar e responder uma comunicação feita pelos cidadãos e cidadãs, a essa comunicação damos o nome de “manifestação!”. Quer saber mais como você pode se comunicar com a ouvidoria?	SIM – 73%	Não tenho interesse – 27% (terminaram o questionário)	
5. Você pode enviar à ouvidoria um ELOGIO. Elogio é um reconhecimento genuíno e espontâneo de satisfação com o serviço oferecido ou um atendimento público prestado por servidores, alunos e terceirizados do Cefet/RJ. No elogio é conclusiva a resposta que informa sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público elogiado ou ao responsável pelo serviço prestado e à sua chefia imediata.	Entendi – 95%	Tenho dúvidas – 4%	Não entendi – 1%
6. Você pode enviar uma SUGESTÃO, ou seja, enviar uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços prestados pelo Cefet/RJ. A ouvidoria encaminhará a manifestação à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço. A resposta conclusiva será aquela que informa ao usuário sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida. Caso seja possível a implantação da medida sugerida, a ouvidoria informará como e quando ela ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais poderá a o andamento.	Entendi – 99%	Tenho dúvidas – 1%	Não entendi – 0%
7. Você pode fazer uma SOLICITAÇÃO, ou seja, requerer a adoção de providências por parte do Cefet/RJ. As solicitações d eproviências serão encaminhadas à área responsável e a	Entendi – 96%	Tenho dúvidas – 3%	Não entendi – 1%

resposta conclusiva poderá ser a solução ou a justificativa da impossibilidade de seu atendimento.			
8. Você pode fazer uma RECLAMAÇÃO, demonstrando a sua insatisfação com um serviço prestado pelo Cefet/RJ. O objetivo da reclamação é resolver um problema no serviço, ou seja, possíveis falhas operacionais ou administrativas. É a demonstração da insatisfação com um atendimento prestado. Recebida uma reclamação, a ouvidoria irá encaminhá-la para autoridade responsável pela prestação do atendimento ou serviço. A resposta conclusiva conterá a informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário e apresentará solução ou comunicará sua impossibilidade de atendimento.	Entendi – 100%	Tenho dúvidas – 0%	Não entendi – 0%
9. Você pode apresentar uma DENÚNCIA, ou seja, denunciar um ato ilícito cometido pela instituição. A denúncia envolve questões legais e éticas praticadas por servidores públicos. Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.	Entendi – 99%	Tenho dúvidas – 1%	Não entendi – 0%
10. A ouvidoria pode fazer muitas coisas pelos estudantes. Venha saber mais sobre nós em https://www.cefet-rj.br/index.php/ouvidoria . Deixamos aqui um espaço para suas observações.			