

A Reclamação é a manifestação de uma 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 encaminhará autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço. A resposta conclusiva conterá a informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário e, em sendo o caso, apresentará solução ou comunicará sua impossibilidade de atendimento.