

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

- ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO -

ANO DE 2024



Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro – UENF



Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro
Ouvidoria

OUVIDORIA DA UENF

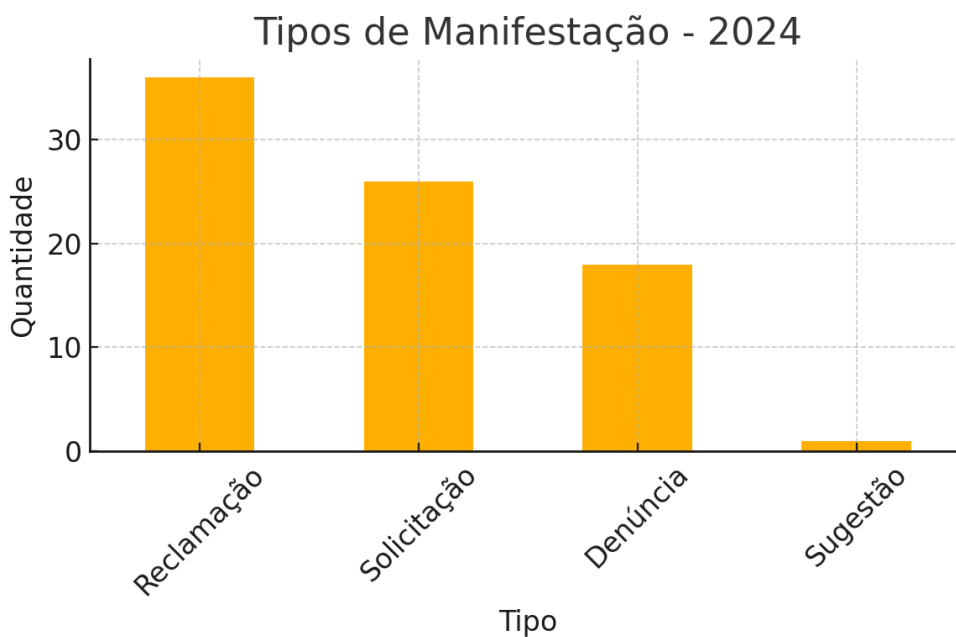
Antonio Carlos Guzzo
Ouvidor da UENF

Relatório de Manifestações de Ouvidoria - 2024

1. Classificação por Tipo de Manifestação

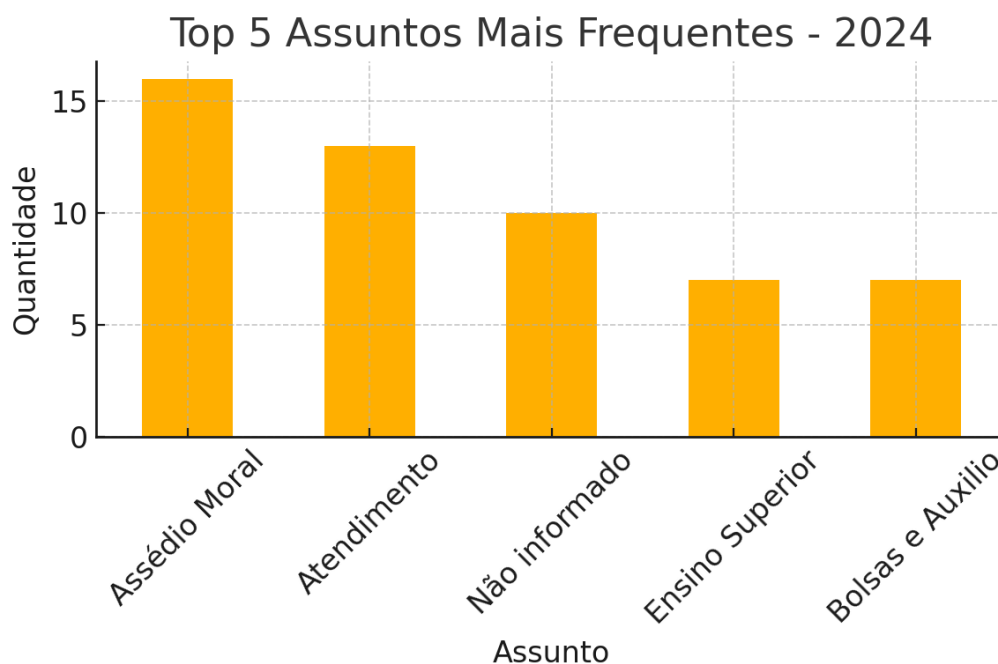
As manifestações foram agrupadas conforme sua natureza, apresentando a seguinte distribuição:

- - Reclamação: 36
- - Solicitação: 26
- - Denúncia: 18
- - Sugestão: 1



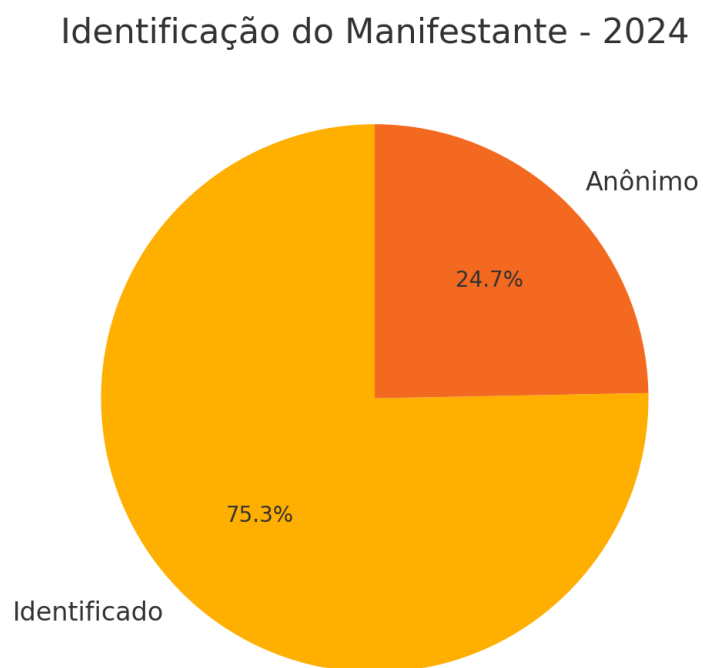
2. Assuntos Mais Frequentes

Assunto	Ocorrências
Assédio Moral	16
Atendimento	13
Não informado	10
Ensino Superior	7
Bolsas e Auxílio	7



3. Identificação do Manifestante

Das 81 manifestações, 61 foram identificadas (75.3%) e 20 anônimas (24.7%).



4. Análise Qualitativa dos Principais Temas

- Assédio Moral: Diversas manifestações relataram condutas inadequadas no ambiente de trabalho e ensino, especialmente em relações hierárquicas ou entre servidores técnico-administrativos e docentes.
- Atendimento: Foram feitas críticas quanto à demora nas respostas, falta de retorno por e-mail e atendimento presencial insatisfatório em setores administrativos e acadêmicos.
- Bolsas e Auxílio: Atrasos em pagamentos e dúvidas sobre critérios de seleção foram mencionados.
- Ensino Superior: Reivindicações ligadas à qualidade do ensino, estrutura dos cursos e transparência na comunicação com os estudantes.

5. Considerações Finais

O ano de 2024 apresentou um volume expressivo de manifestações, com predominância de reclamações e denúncias. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta ativa, o sigilo, a imparcialidade e a mediação institucional. Os dados aqui expostos devem contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela UENF.

Relatório de Pedidos de Informação e Recursos - 2024

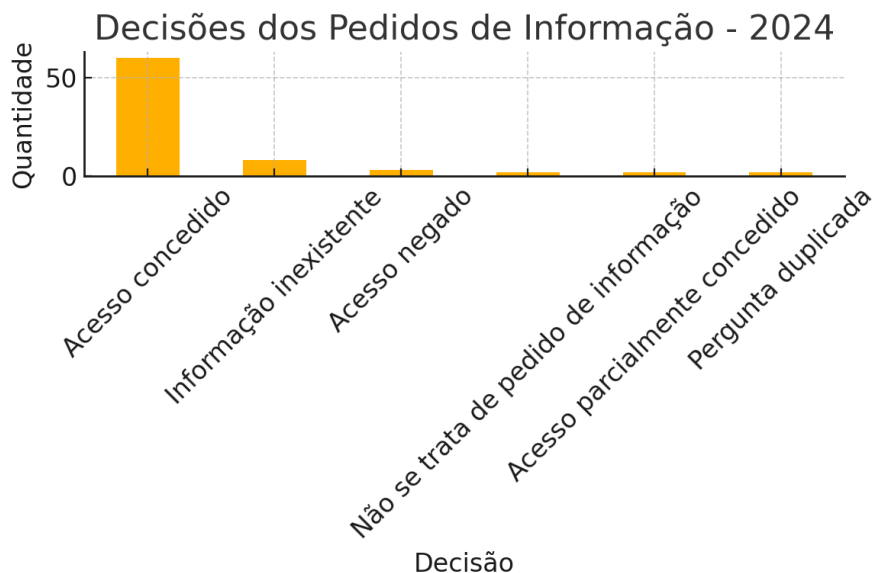
O presente relatório apresenta a consolidação dos dados referentes aos pedidos de informação e recursos administrativos realizados no âmbito da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UNF) durante o ano de 2024, conforme registros extraídos do Sistema OuveRJ.

1. Dados Gerais

Em 2024, foram registrados 77 pedidos de informação e 57 recursos administrativos. Esse volume reflete o exercício do direito constitucional de acesso à informação por parte da sociedade.

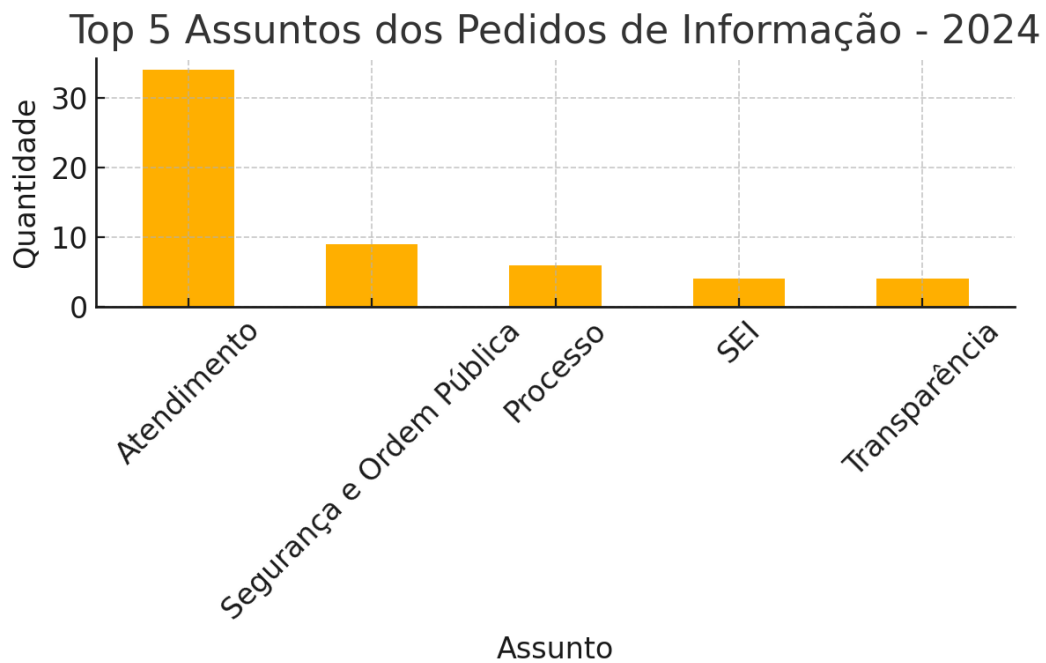
2. Pedidos de Informação

2.1. Decisões dos Pedidos



- Acesso concedido: 60
- Informação inexistente: 8
- Acesso negado: 3
- Não se trata de pedido de informação: 2
- Acesso parcialmente concedido: 2
- Pergunta duplicada: 2

2.2. Assuntos Mais Demandados



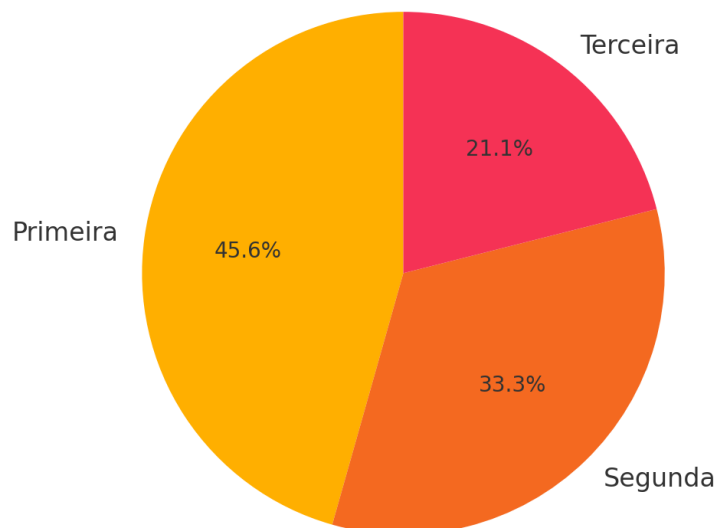
Assunto	Ocorrências
Atendimento	34
Segurança e Ordem Pública	9
Processo	6
SEI	4
Transparência	4



3. Recursos Administrativos

3.1. Recursos por Instância

Recursos por Instância - 2024



- - Primeira instância: 26
- - Segunda instância: 19
- - Terceira instância: 12

3.2. Decisões dos Recursos

- - Não Provimento: 41
- - Provimento: 7
- - Não Conhecimento: 5
- - Perda de Objeto: 3
- - Provimento Parcial: 1

4. Considerações Finais

Os dados de 2024 evidenciam o engajamento crescente da comunidade em exercer seu direito ao acesso à informação. A UENF manteve um alto índice de transparência, concedendo acesso total em mais de 77% dos pedidos. As principais demandas concentraram-se em temas administrativos, como atendimento ao cidadão, segurança institucional e processos administrativos. No que diz respeito aos recursos, observa-se que a maior parte deles não foi provida, indicando que as respostas iniciais tenderam a ser adequadas. O monitoramento contínuo dessas informações possibilita o aperfeiçoamento dos fluxos de resposta e reforça o compromisso institucional com a boa governança e a transparência pública.