

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

- ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO -
PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022



Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro – UENF



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

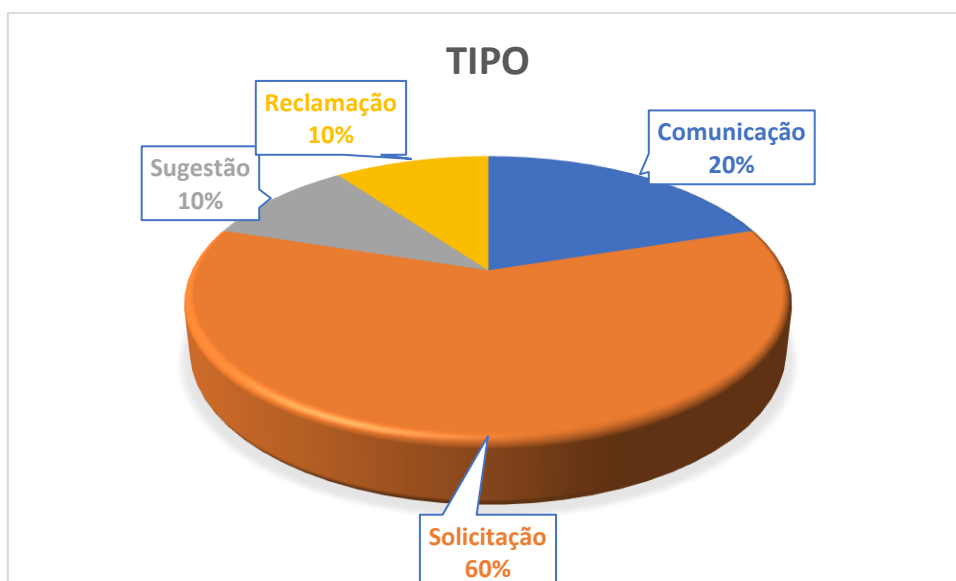
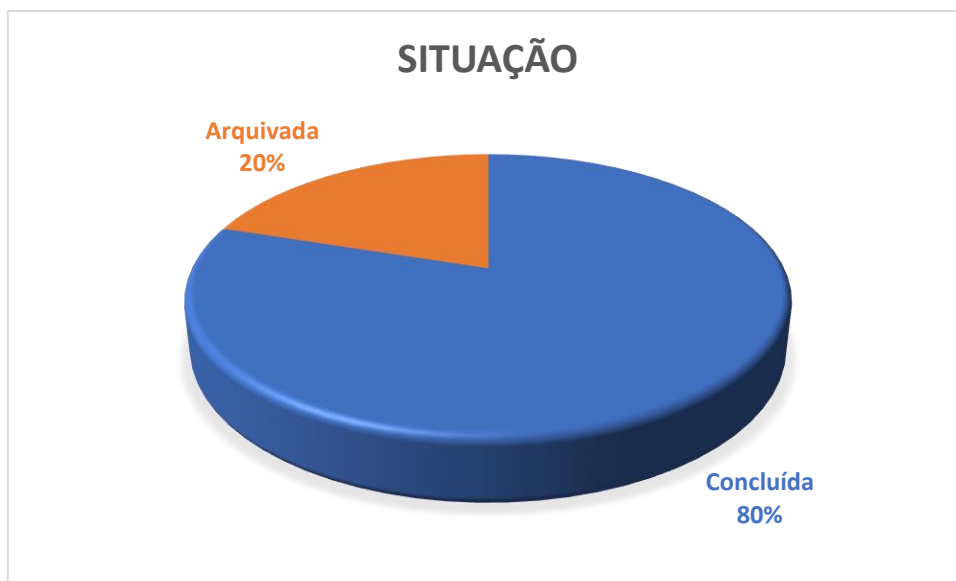
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro
Ouvidoria

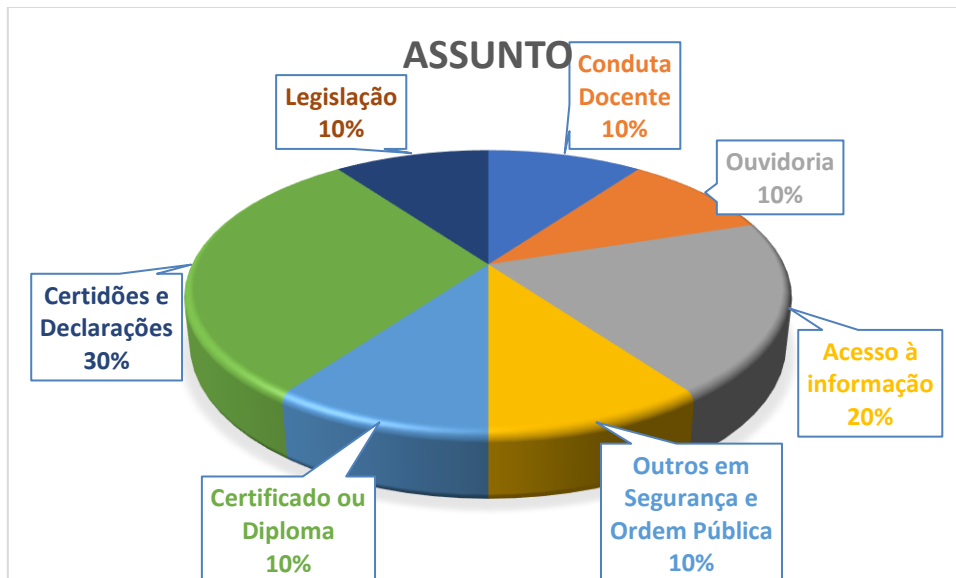
OUVIDORIA DA UENF

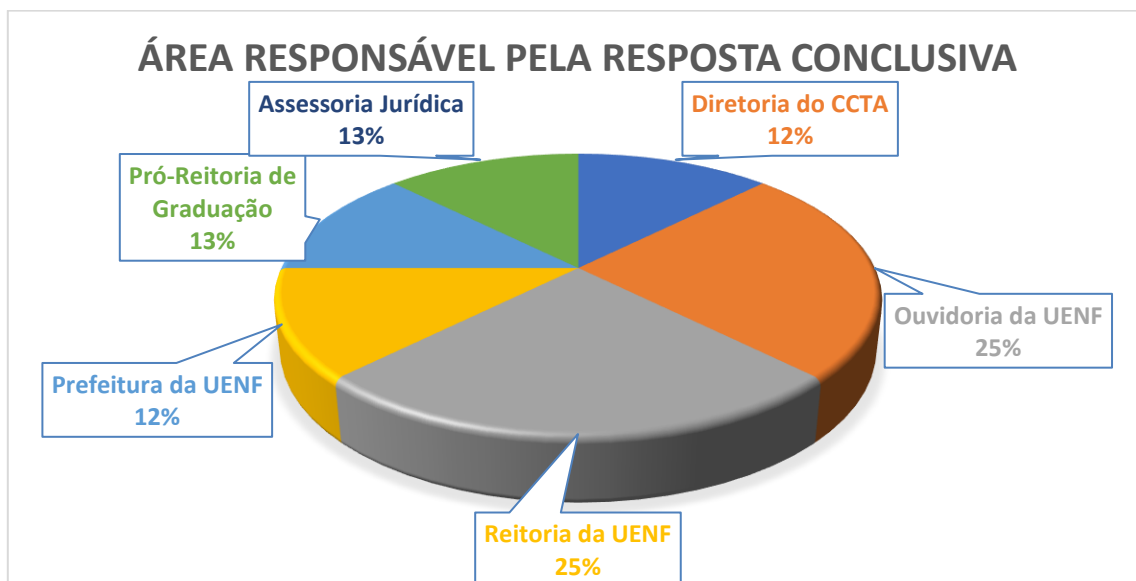
Antonio Carlos Guzzo
Ouvidor da UENF

Relatório de Manifestação de Ouvidoria (Fala.BR)

Entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2022, a Ouvidoria da UENF recebeu 10 manifestações através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.







Avaliação de Atendimento

Dentre as manifestações, 20% dos usuários responderam ao questionário de avaliação e 100% se declararam “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado.

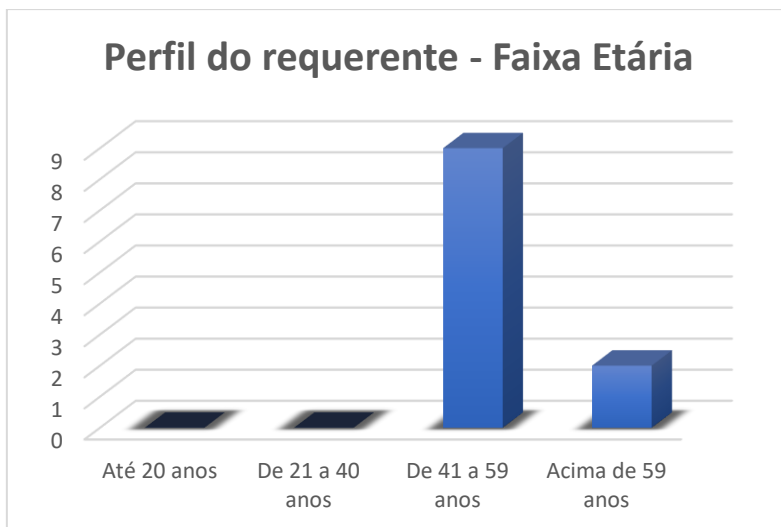
Seguem alguns comentários:

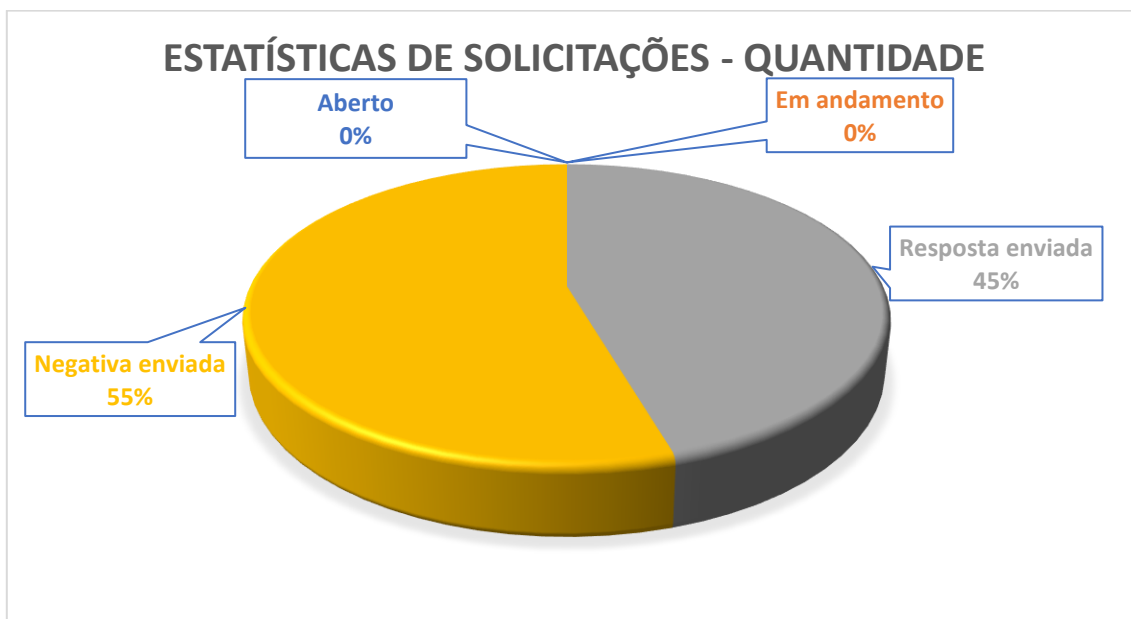
- "O meu muito obrigada a ouvidoria, porque acredito que vocês interviram e só assim a universidade realizou uma colação remota e que atenderam a mais 3 alunas que estavam na mesma situação. Sou formada em licenciatura em química graças a vocês. Obrigada, muito obrigada!!!";
- "Excelente trabalho da Ouvidoria da UENF."

Relatório de Atendimento ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

Neste primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria da UENF recebeu 11 solicitações de acesso à informação, efetuadas através do Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão, também conhecido como e-SIC.RJ.





Destas 11 solicitações, 8 foram objetos de recursos, sendo 1 em primeira instância (desprovido) e 7 tanto em primeira, segunda e terceira instâncias.



Dos 7 recursos apreciados pela CGE-RJ em terceira instância apenas 1 recebeu provimento.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E OUVIDORIA

1. **SIC** - A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos. Para atendimento à lei, o estado do Rio de Janeiro regulamentou o direito de acesso à informação por meio do Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018 e foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro. Para solicitar informações online, acesse <http://www.esicrj.rj.gov.br/>
2. **Ouvidoria** – Para falar com a Ouvidoria da UENF, você deve fazer uma manifestação através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação através do site <https://falabr.cgu.gov.br/>

Esses são os tipos de manifestação disponíveis:

- a. **DENÚNCIA**: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada contra a administração pública. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será classificada como uma denúncia e sim uma solicitação. Por exemplo, se faltam remédios em um hospital público, você poderá fazer uma solicitação para que o órgão tome uma providência. Então, não se trata de uma denúncia.
- b. **RECLAMAÇÃO**: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta.
- c. **SOLICITAÇÃO**: Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica. Por exemplo, se alimentos

fora da validade estiverem à venda, você pode solicitar que um órgão público faça uma fiscalização.

- d. *SUGESTÃO*: Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- e. *ELOGIO*: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e / ou com o serviço que foi prestado.
- f. *SIMPLIFIQUE*: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
- g. *PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO*: Se você quer ter acesso à informação pública.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

INFORMAÇÕES DE CONTATO

UENF

Avenida Alberto Lamego, 2000

Parque Califórnia – Campos dos Goytacazes, RJ - 28013-602

www.uenf.br - uenf@uenf.br

(22) 2739-7119 – Gerência de Comunicação