



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

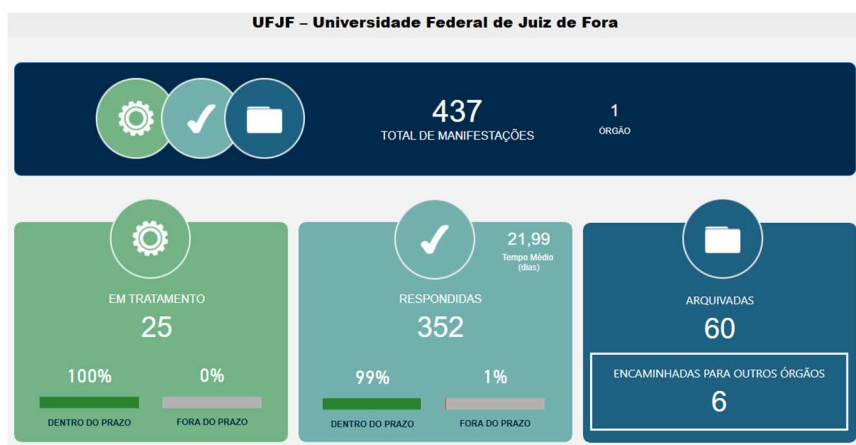
RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA
ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS

Período: 01 de janeiro de 2025 a 24 de setembro de 2025

1. RESUMO EXECUTIVO

Durante o período de análise (01/01/2025 a 24/09/2025), a Ouvidoria da UFJF recebeu **437 manifestações**, demonstrando um canal ativo de comunicação entre a comunidade universitária e a instituição. Os dados revelam uma gestão eficiente do processo, com **99% das manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido** e uma **taxa de resolatividade de 91,11%**.

!Painel Geral da Ouvidoria UFJF

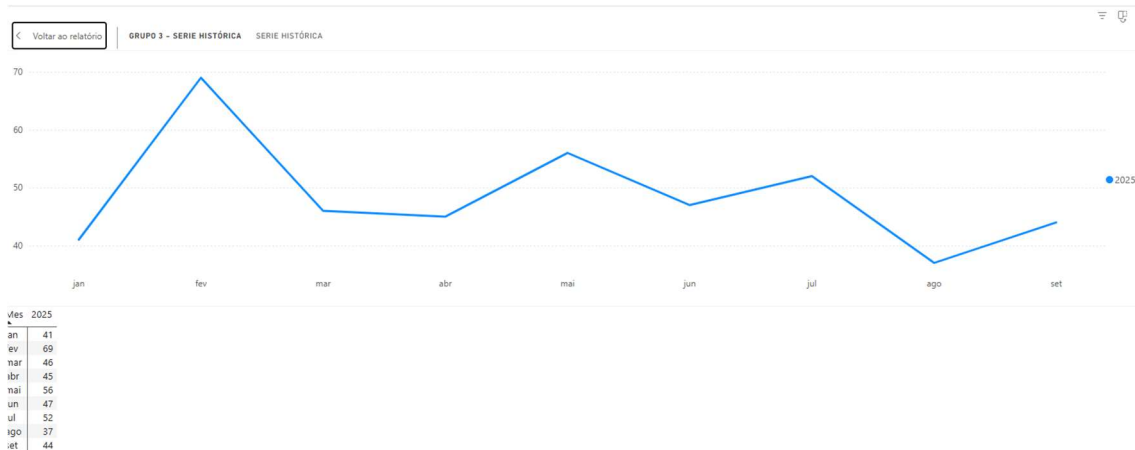


Indicadores Principais:

- Total de manifestações recebidas: 437

- **Manifestações em tratamento:** 25 (100% dentro do prazo)
- **Manifestações respondidas:** 352 (99% dentro do prazo, 1% fora do prazo)
- **Manifestações arquivadas:** 60
- **Encaminhamentos para outros órgãos:** 6

O gráfico de evolução temporal demonstra variações mensais no volume de manifestações, com picos registrados em determinados períodos, indicando possível sazonalidade relacionada ao calendário acadêmico.



2. ANÁLISE POR ASSUNTO E TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.1 Ranking dos Principais Assuntos

A análise dos assuntos mais recorrentes nas manifestações revela questões centrais da vida universitária:

Ranking por Assunto



Principais demandas:

1. **Educação Superior:** 31 manifestações (7,1%)

2. **Assédio Moral:** 28 manifestações (6,4%)
3. **Conduta Docente:** 26 manifestações (5,9%)
4. **Manifestações sem classificação:** 16 manifestações (3,7%)
5. **Ouvidoria:** 16 manifestações (3,7%)
6. **Ações Afirmativas:** 15 manifestações (3,4%)
7. **Cotas:** 15 manifestações (3,4%)
8. **Matrículas:** 15 manifestações (3,4%)
9. **Bolsas:** 14 manifestações (3,2%)

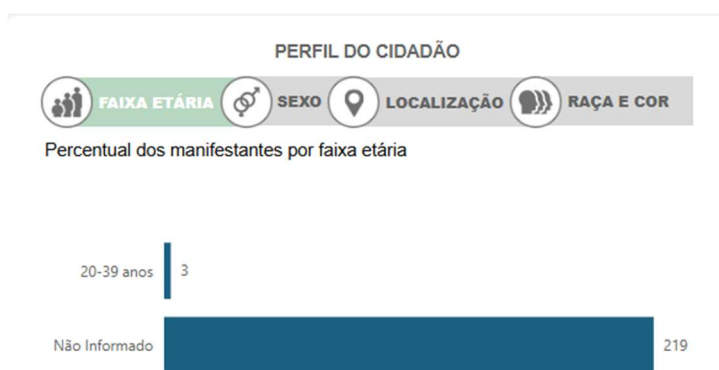
2.2 Tipologia das Manifestações

A distribuição por tipo de manifestação evidencia o perfil das demandas:

- **Denúncias:** 163 casos (43,2%) - Maior categoria, indicando necessidade de apuração
- **Reclamações:** 114 casos (30,2%) - Questões de insatisfação com serviços
- **Solicitações:** 88 casos (23,3%) - Pedidos de informações ou providências
- **Sugestões:** 7 casos (1,9%) - Propostas de melhoria
- **Elogios:** 5 casos (1,3%) - Reconhecimento de bons serviços
- **Simplifique:** 0 casos

3. PERFIL DEMOGRÁFICO DOS MANIFESTANTES

3.1 Distribuição por Faixa Etária



A análise etária apresenta limitações devido à alta taxa de não informação:

- **Não informado:** 219 manifestantes (86,2%)
- **20-39 anos:** 3 manifestantes (1,2%)
- **Demais faixas:** Dados não disponíveis no período

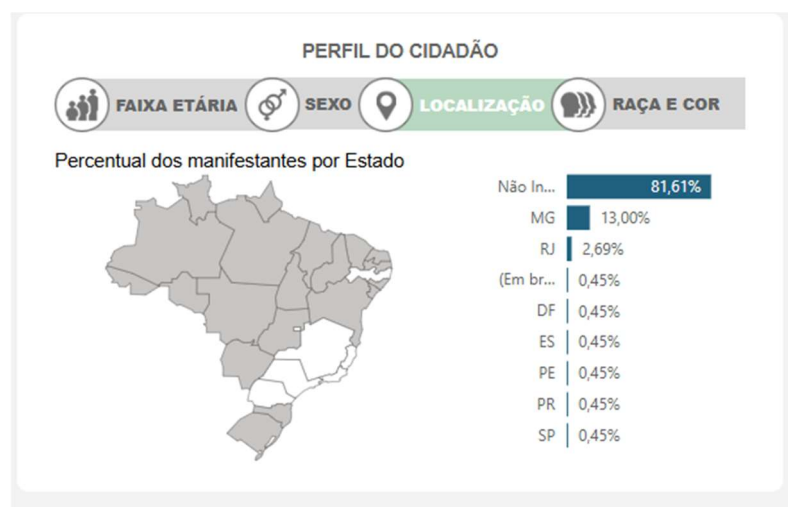
3.2 Distribuição por Gênero



A participação por gênero mostra:

- **Masculino:** 32 manifestantes (14,3%)
- **Feminino:** 25 manifestantes (11,2%)
- **Não informado:** Maioria dos casos

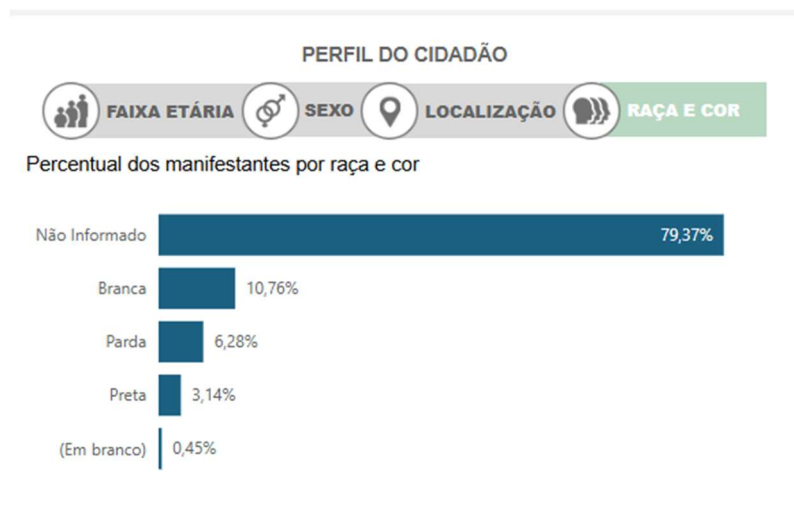
3.3 Distribuição Geográfica



Origem das manifestações por estado:

- **Não informado:** 81,61%
- **Minas Gerais (MG):** 13,00%
- **Rio de Janeiro (RJ):** 2,69%
- **Demais estados (DF, ES, PE, PR, SP):** 0,45% cada
- **Em branco:** 0,45%

3.4 Distribuição por Raça e Cor



Autodeclaração racial:

- **Não informado:** 79,37%
- **Branca:** 10,76%
- **Parda:** 6,28%
- **Preta:** 3,14%
- **Em branco:** 0,45%

4. ANÁLISE DE RESOLUTIVIDADE



A Ouvidoria apresenta **excelente índice de resolatividade**:

- **Casos resolvidos:** 91,11%
- **Casos não resolvidos:** 8,89%

Este indicador demonstra a efetividade da Ouvidoria em dar encaminhamentos adequados às manifestações recebidas, cumprindo seu papel institucional de mediação e resolução de conflitos.

5. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS E RECOMENDAÇÕES

5.1 Pontos Fortes Identificados

- Excelente cumprimento de prazos (99% das respostas dentro do prazo)
- Alta taxa de resolutividade (91,11%)
- Diversidade de canais de manifestação
- Classificação detalhada por assuntos e tipos

5.2 Áreas de Atenção

- **Assédio moral** aparece como segundo maior motivo de manifestação, demandando políticas preventivas
- **Conduta docente** representa questão recorrente que merece acompanhamento sistemático
- Alto índice de dados não informados no perfil demográfico limita análises mais aprofundadas

5.3 Recomendações

1. **Implementar campanhas educativas** sobre assédio moral e conduta adequada no ambiente universitário
2. **Desenvolver estratégias** para incentivar o preenchimento completo dos dados demográficos
3. **Monitorar tendências sazonais** das manifestações para otimizar recursos
4. **Fortalecer canais de comunicação** para manter a alta taxa de resolutividade

6. CONCLUSÃO

O período analisado (janeiro a setembro de 2025) demonstra que a Ouvidoria da UFJF mantém um funcionamento eficiente e responsivo às demandas da comunidade universitária. Com 437 manifestações processadas e taxa de resolutividade superior a 91%, o órgão cumpre adequadamente sua função institucional.

Os dados apontam para questões estruturais importantes como assédio moral e conduta docente, que merecem atenção continuada da gestão universitária. A manutenção dos altos padrões de atendimento e a implementação das recomendações propostas contribuirão para o fortalecimento da cultura de transparência e participação na UFJF.

Documento elaborado em: 25 de setembro de 2025
Fonte: Ouvidoria da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)
Período de referência: 01/01/2025 a 24/09/2025.