



Relatório de Gestão
Ouvidoria Geral
- 2022 -

Reitor:

Antonio Claudio Lucas da Nóbrega

Vice-Reitor:

Fábio Barbosa Passos

Ouvidora Geral:

Jandira da Silva e Souza

Equipe:

Adriano Farage Figueiredo

Serviço de Informação ao Cidadão:

Igor José de Jesus Garcez

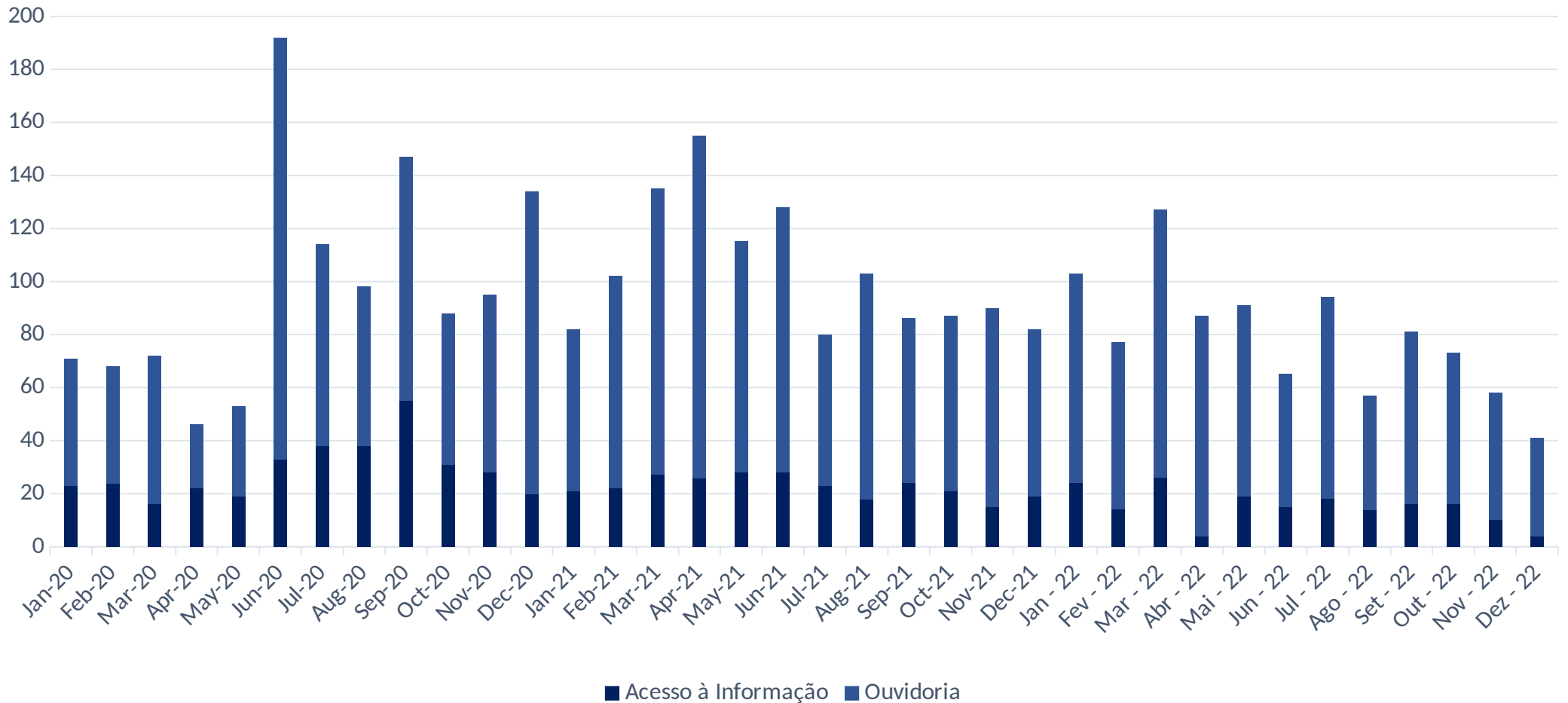
Sumário Executivo

O presente documento constitui o relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral da UFF referente ao exercício 2022, em atendimento à Lei 13.460/17.

O relatório tem por finalidade apresentar o cenário de atuação da Ouvidoria, detalhando as principais manifestações e ações realizadas.

Por fim, é apresentado o plano de ação do setor para o exercício 2023.

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



O período da pandemia COVID-19 foi marcado por um aumento expressivo nas manifestações tanto de acesso à informação quanto de Ouvidoria, que ao final do exercício 2022, retornaram aos patamares existentes nos exercícios anteriores.

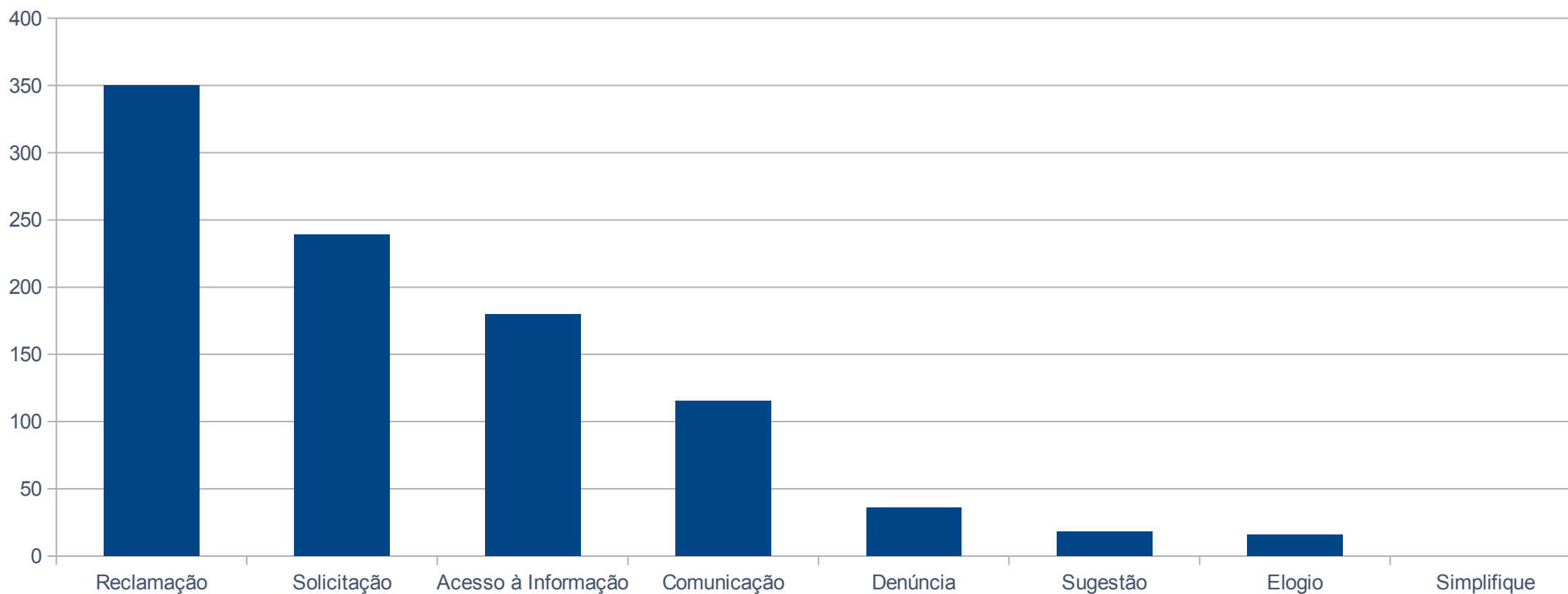
MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Manifestações

Total	954
Arquivadas	179
Respondidas	
Em até 5 dias	313
Em até 20 dias	183
Acima de 20 dias	279

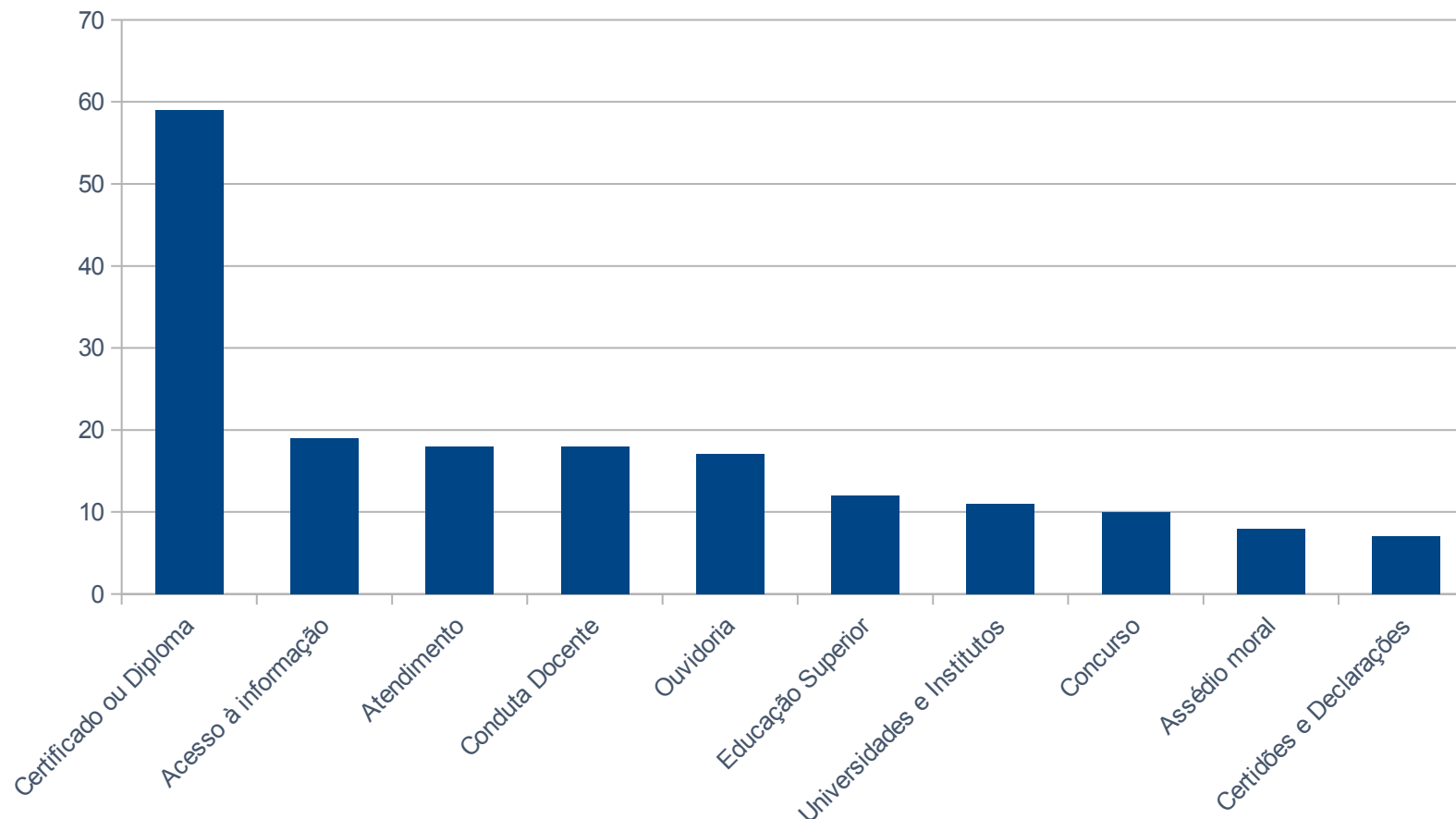
As reclamações e solicitações representaram os principais tipos de manifestação, com mais de 61,7% do total. Em seguida ocorreram os acessos à informação e as comunicações, com mais de 10% cada.

As manifestações de denúncia, elogio, sugestão e simplifique não apresentaram volume significativo.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos tem como base sua alta frequência e alto tempo de resposta, conforme demonstra o gráfico abaixo. O assunto mais relevante é a emissão de certificados ou diplomas, principalmente referente aos Programas de Pós-Graduação Lato Sensu. Em seguida, as demandas de acesso à informação dispersas nas diversas áreas administrativas da UFF. Ressaltamos também as questões referentes à dificuldade de atendimento e à conduta de docentes em sala de aula.



CONSELHO DE USUÁRIOS

A Ouvidoria procedeu com a divulgação do Conselho de Usuários, registrando 68 usuários em 2022, um aumento em relação aos 48 existentes no exercício anterior.

Foram produzidas enquetes em relação aos serviços existentes na Carta de Serviços da Universidade Federal Fluminense. A coleta e tratamento de dados se deu no período de 15/07/2022 a 30/09/2022

Os resultados obtidos estão apresentados em relatório anexo.

AÇÕES EXECUTADAS

Dentre as ações de Ouvidoria desenvolvidas no exercício 2022, destacam-se:

- **Suporte à elaboração do Plano de Dados Abertos da Universidade Federal Fluminense;**
- **Apoio às rotinas da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação;**
- **Respostas às demandas da Coordenação Geral de Atividades de Ouvidoria (OGU);**
- **Acompanhamento da avaliação do Modelo de Maturidade das Ouvidorias (MMOuv);**
- **Suporte às atividades da Encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados;**
- **Participação no Comitê de Gestão da Integridade;**
- **Avaliação da Ouvidoria pelo Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção (CGU);**
- **Elaboração e execução de plano de ação para utilização do módulo “triar e tratar” na Plataforma Fala.BR;**
- **Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria**
- **Divulgação e acompanhamento do Conselho de Usuários.**

PLANO DE AÇÃO

O plano de ação para o exercício 2023 reflete os objetivos a serem desenvolvidos e as principais ações a serem executadas, com base na avaliação dos cenários internos e externos do ambiente de Ouvidoria.

