

# OUVIDORIA GERAL

- 2021 -



**Reitor:**

**Antonio Claudio Lucas da Nóbrega**

**Vice-Reitor:**

**Fábio Barbosa Passos**

**Ouvidora Geral:**

**Jandira da Silva e Souza**

**Equipe:**

**Adriano Farage Figueiredo  
Lucia Helena Motta Venancio**

**Serviço de Informação ao Cidadão:**

**Igor José de Jesus Garcez**

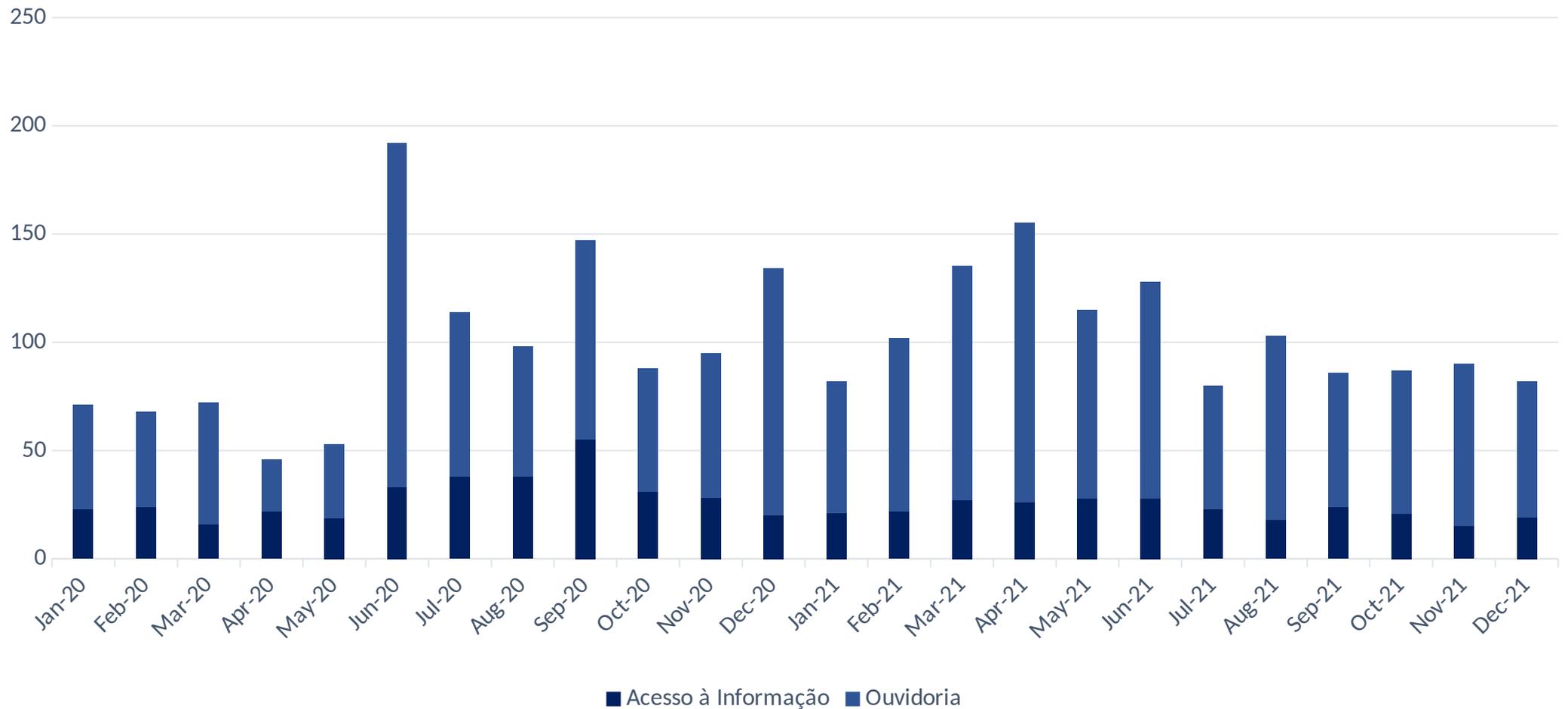
## **Sumário Executivo**

O presente documento constitui o relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral da UFF referente ao exercício 2021, 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 2022.

# REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



Enquanto o exercício 2020 foi marcado pelo início da pandemia e por movimentos sociais, o exercício 2021 demonstrou uma tendência de queda nas manifestações, embora ainda distante dos patamares pré-pandemia.

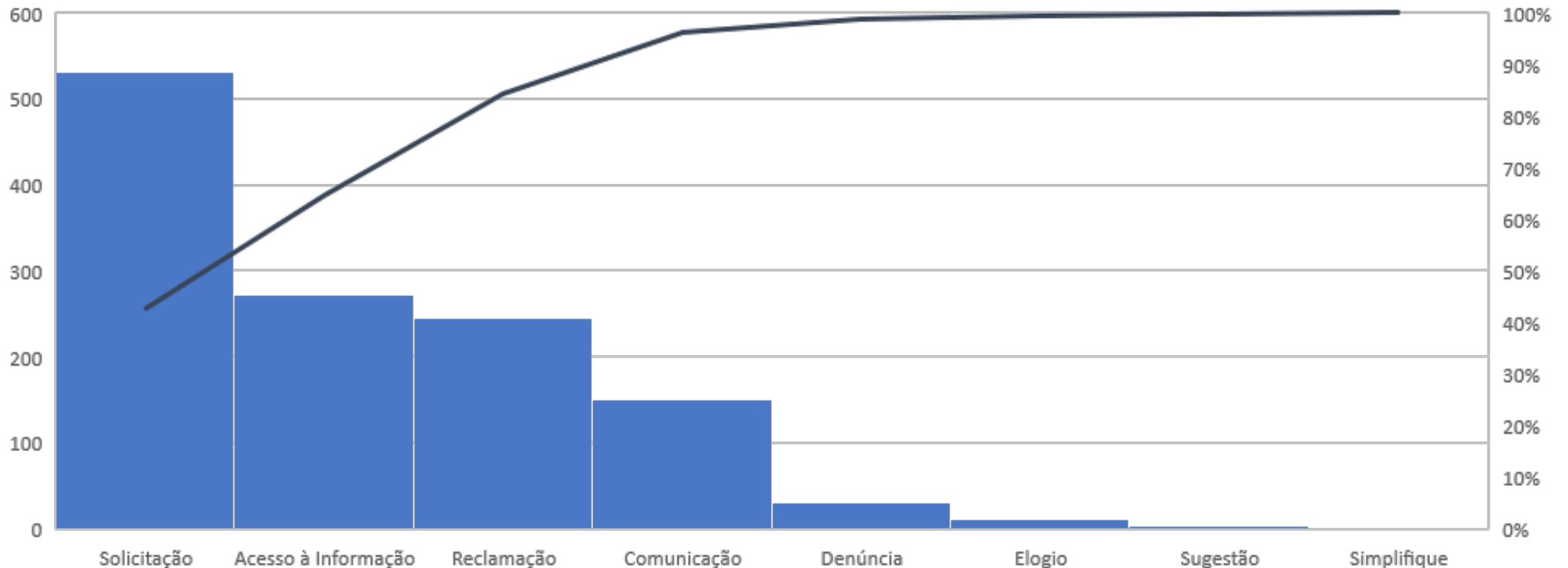
# MANIFESTAÇÕES POR TIPO

## Manifestações

|                  |      |
|------------------|------|
| Total            | 1245 |
| Arquivadas       | 358  |
| Respondidas      |      |
| Em até 5 dias    | 387  |
| Em até 20 dias   | 175  |
| Acima de 20 dias | 325  |

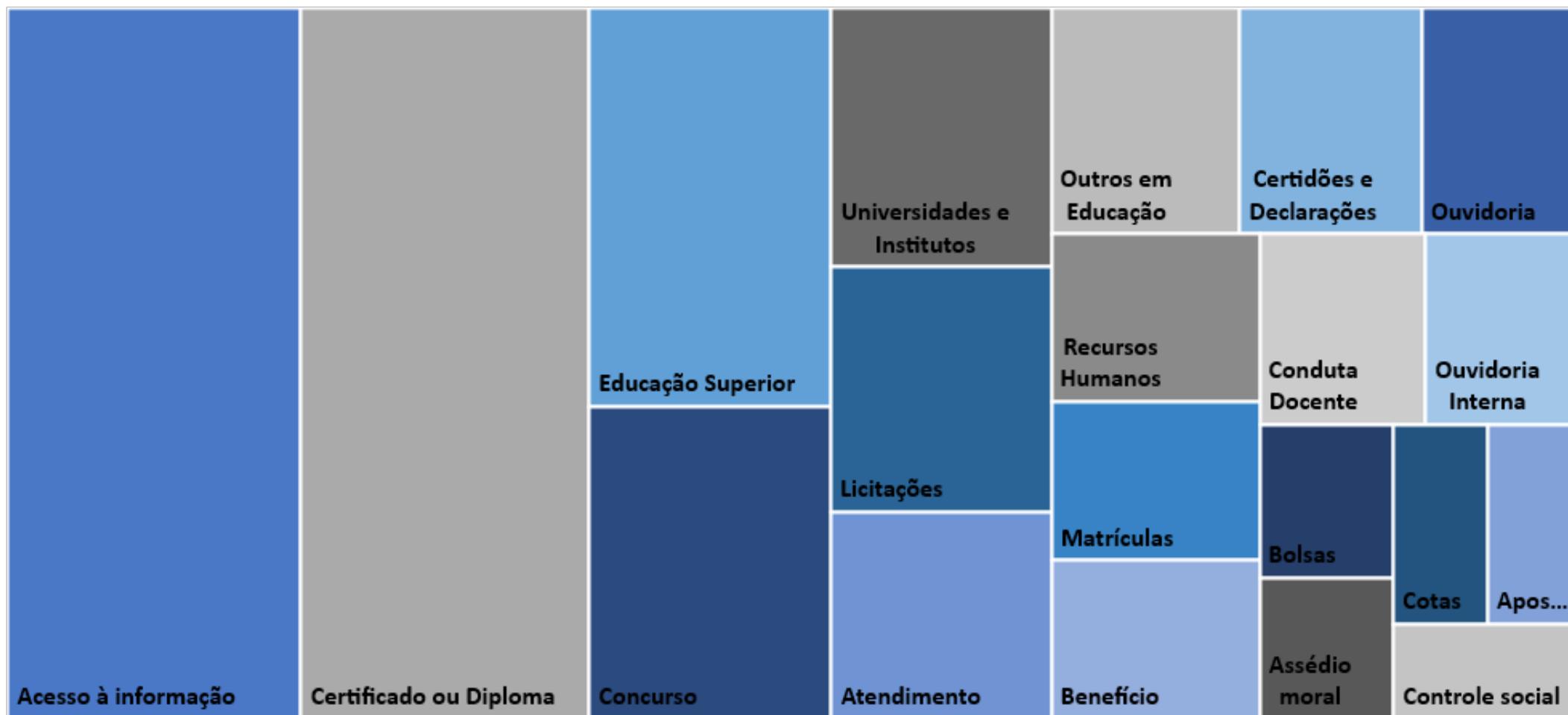
As solicitações representaram o principal tipo de manifestação, com mais de 40% do total. Em seguida ocorreram os acessos à informação e as reclamações, com mais de 30% cada.

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



# PRINCIPAIS ASSUNTOS

Foram registrados nas manifestações 78 assuntos diferentes, representando a abrangência e complexidade dos temas presentes na Universidade. O gráfico abaixo ilustra os 20 principais assuntos e que representam mais de 80% das manifestações, com destaque para o “Acesso à Informação” e “Certificado ou Diploma” como mais recorrentes.



# CONSELHO DE USUÁRIOS

**Constam 48 conselheiros inscritos na plataforma do conselho de usuários junto à Universidade Federal Fluminense.**

**Em abril de 2021, foram disponibilizadas 8 enquetes vinculadas a nossa Carta de Serviços. Nenhuma enquete teve mais de duas respostas dos conselheiros, sendo que a maioria consta como nenhuma resposta registrada.**

**Considerando o volume de dados apresentado, não foi possível o tratamento dos mesmos e a elaboração de relatórios de avaliação dos serviços públicos prestados.**

# AÇÕES EXECUTADAS

**Dentre as ações de Ouvidoria desenvolvidas no exercício 2021, destacam-se:**

- **Treinamento da equipe quanto as atualizações da Plataforma Fala.BR;**
- **Elaboração e publicação das enquetes para a Plataforma de Conselho de Usuários;**
- **Realização da autoavaliação para o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP);**
- **Orientação da equipe quanto à Portaria CGU nº 581/2021;**
- **Apoio operacional à Autoridade de Monitoramento; e**
- **Apoio operacional ao Grupo de Trabalho de adequação à LGPD.**

