



Relatório de Gestão
Ouvidoria Geral
- 2023 -

Reitor:

Antonio Claudio Lucas da Nóbrega

Vice-Reitor:

Fábio Barbosa Passos

Ouvidora Geral:

Jandira da Silva e Souza

Equipe:

Adriano Farage Figueiredo

Encarregada de Dados Pessoais:

Carla Siqueira da Silva

Sumário Executivo

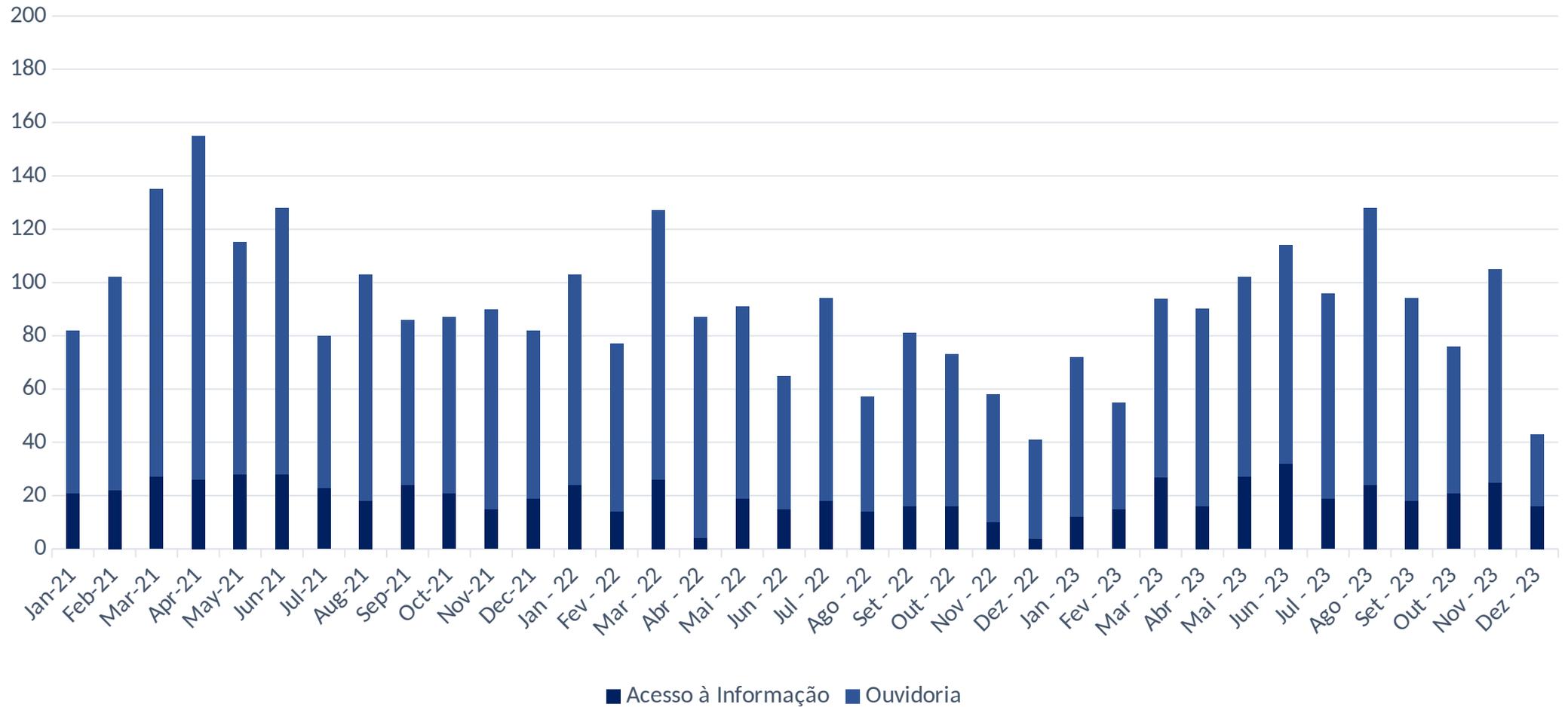
O presente documento constitui o relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral da UFF referente ao exercício 2023, em atendimento à Lei 13.460/17.

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

Em 2023, a Ouvidoria realocou seu espaço físico para o 3º andar do prédio da Reitoria (Sala 311), e assumiu formalmente às atividades vinculadas à Encarregada de Dados Pessoais, lotando uma servidora dedicada integralmente à essa função.

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

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



O período do exercício 2023 registrou um número de manifestações alinhado com o exercício anterior, sem grandes variações.

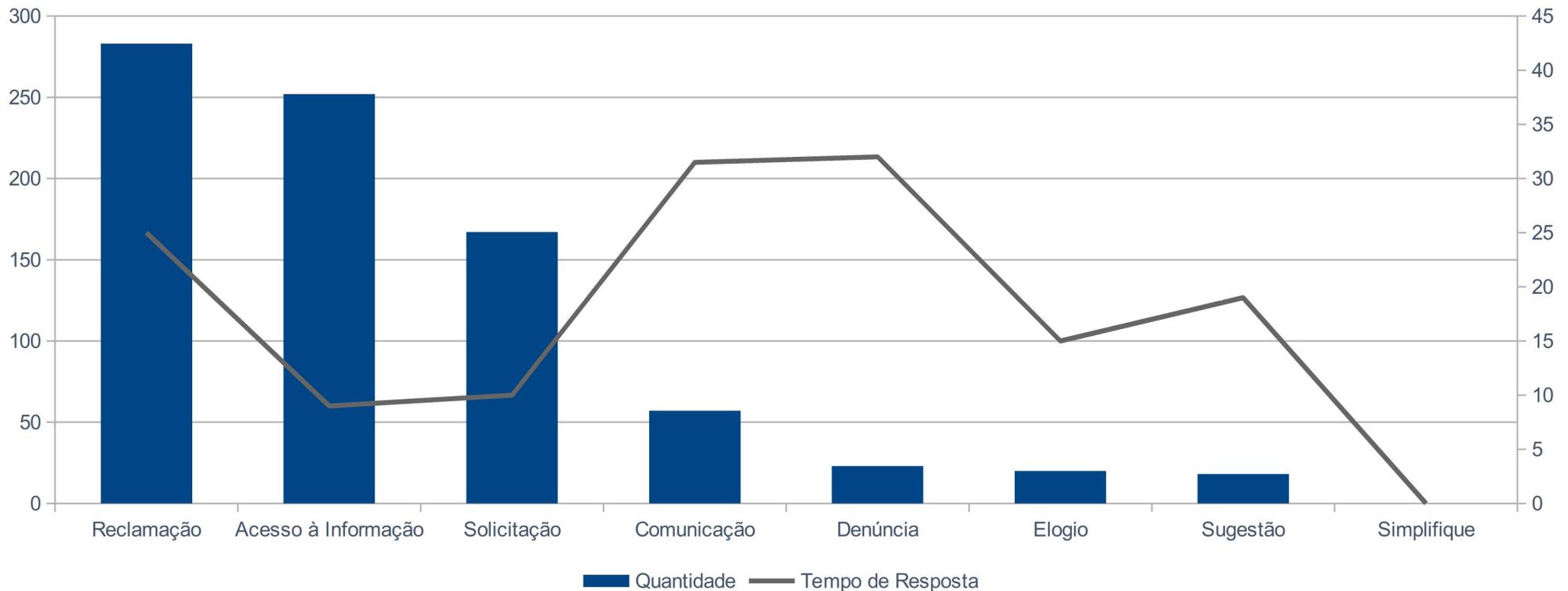
MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Manifestações

Total	1.119
Arquivadas	306
Respondidas	
Em até 5 dias	229
Em até 20 dias	256
Acima de 20 dias	328

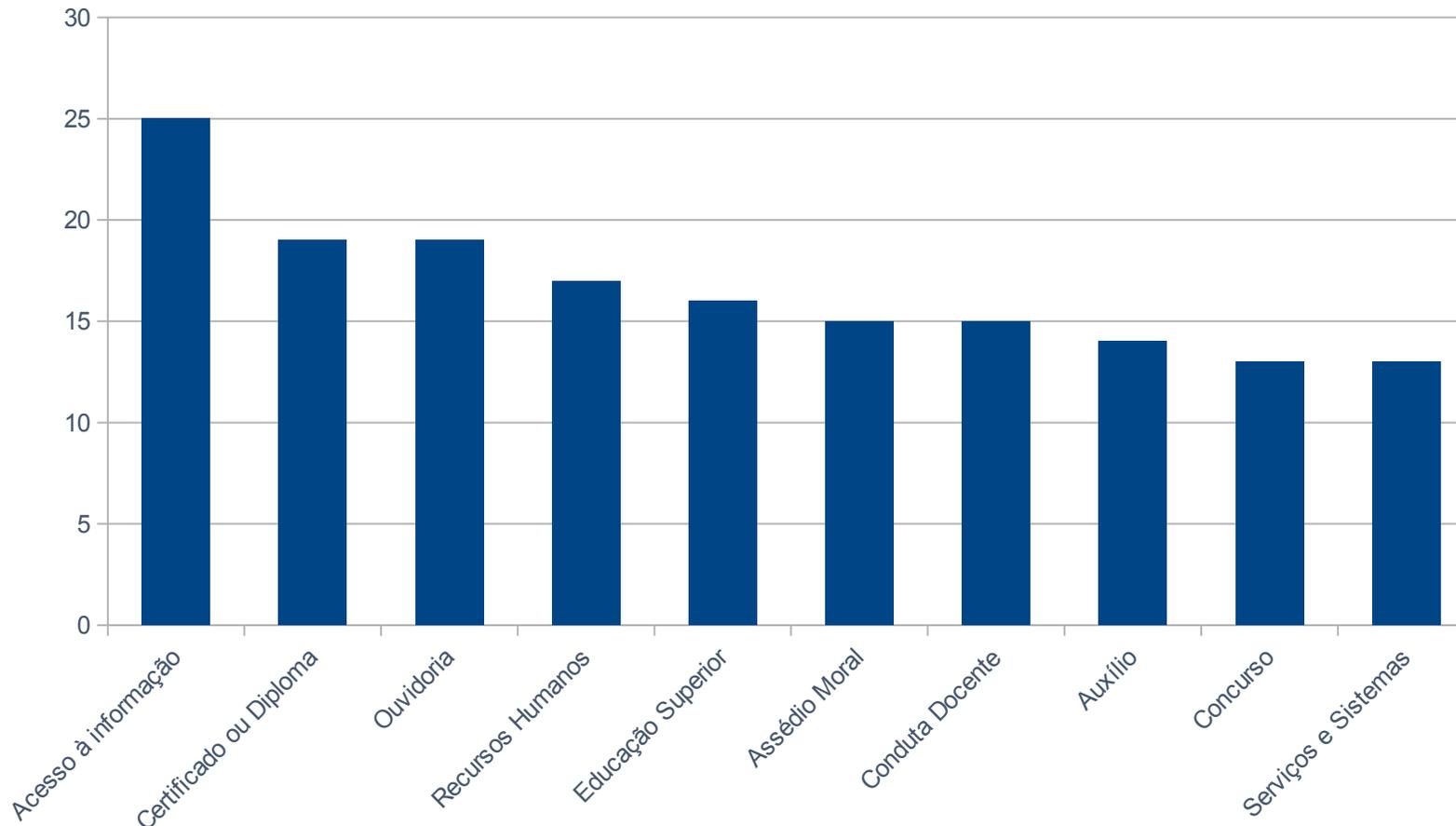
As reclamações, pedidos de acesso à informação e solicitações representaram os principais tipos de manifestação, com mais de **86,57%** do total.

A mediana do tempo de resposta foi de **15 dias**, com destaque para os pedidos de acesso à informação (**9 dias**) e as solicitações (**10 dias**).



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos tem como base sua alta frequência e alto tempo de resposta (acima de 20 dias), conforme demonstra o gráfico abaixo. Neste sentido, destacam-se os assuntos de “acesso à informação” e “ouvidoria” como assuntos genéricos de demanda dos manifestantes, e também o “Certificado ou Diploma”.



AÇÕES EXECUTADAS

Dentre as ações de Ouvidoria desenvolvidas no exercício 2023, destacam-se:

- **Apoio às rotinas da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação;**
- **Respostas às demandas da Coordenação Geral de Atividades de Ouvidoria (OGU);**
- **Suporte às atividades da Encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados;**
- **Participação no Comitê de Gestão da Integridade;**
- **Finalização de plano de ação para utilização do módulo “triar e tratar” na Plataforma Fala.BR;**

PLANO DE AÇÃO

O plano de ação para o exercício 2024 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.

2024	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OBJETIVOS/AÇÕES	[Barra azul contínua]					
1. Transparência e Prestação de Contas	[Barra azul contínua]					
1.1 Elaboração do Relatório de Gestão	[Barra azul contínua]					
1.2 Atualização da seção de Ouvidoria no site institucional	[Barra azul contínua]					
2. Capacidades e Garantias da Equipe	[Barra azul contínua]					
2.1 Readequação da equipe	[Barra azul contínua]					
3. Infraestrutura e Acessibilidade	[Barra azul contínua]					
3.1 Reordenação do espaço físico	[Barra azul contínua]					
4. Processos Essenciais	[Barra azul contínua]					
4.1 Elaboração do Manual de Ouvidoria	[Barra azul contínua]					
4.3 Atualização das rotinas de monitoramento da LAI	[Barra azul contínua]					
4.4 Detalhamento dos fluxos de tratamento das manifestações	[Barra azul contínua]					
5. Planejamento e Gestão Eficiente	[Barra azul contínua]					
5.1 Consolidação do planejamento de ações para 2025	[Barra azul contínua]					
2024	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OBJETIVOS/AÇÕES	[Barra azul contínua]					
1. Transparência e Prestação de Contas	[Barra azul contínua]					
1.1 Elaboração do Relatório de Gestão	[Barra azul contínua]					
1.2 Atualização da seção de Ouvidoria no site institucional	[Barra azul contínua]					
2. Capacidades e Garantias da Equipe	[Barra azul contínua]					
2.1 Readequação da equipe	[Barra azul contínua]					
3. Infraestrutura e Acessibilidade	[Barra azul contínua]					
3.1 Reordenação do espaço físico	[Barra azul contínua]					
4. Processos Essenciais	[Barra azul contínua]					
4.1 Elaboração do Manual de Ouvidoria	[Barra azul contínua]					
4.3 Atualização das rotinas de monitoramento da LAI	[Barra azul contínua]					
4.4 Detalhamento dos fluxos de tratamento das manifestações	[Barra azul contínua]					
5. Planejamento e Gestão Eficiente	[Barra azul contínua]					
5.1 Consolidação do planejamento de ações para 2025	[Barra azul contínua]					