



Relatório de Gestão
Ouvidoria Geral
- 2024 -



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

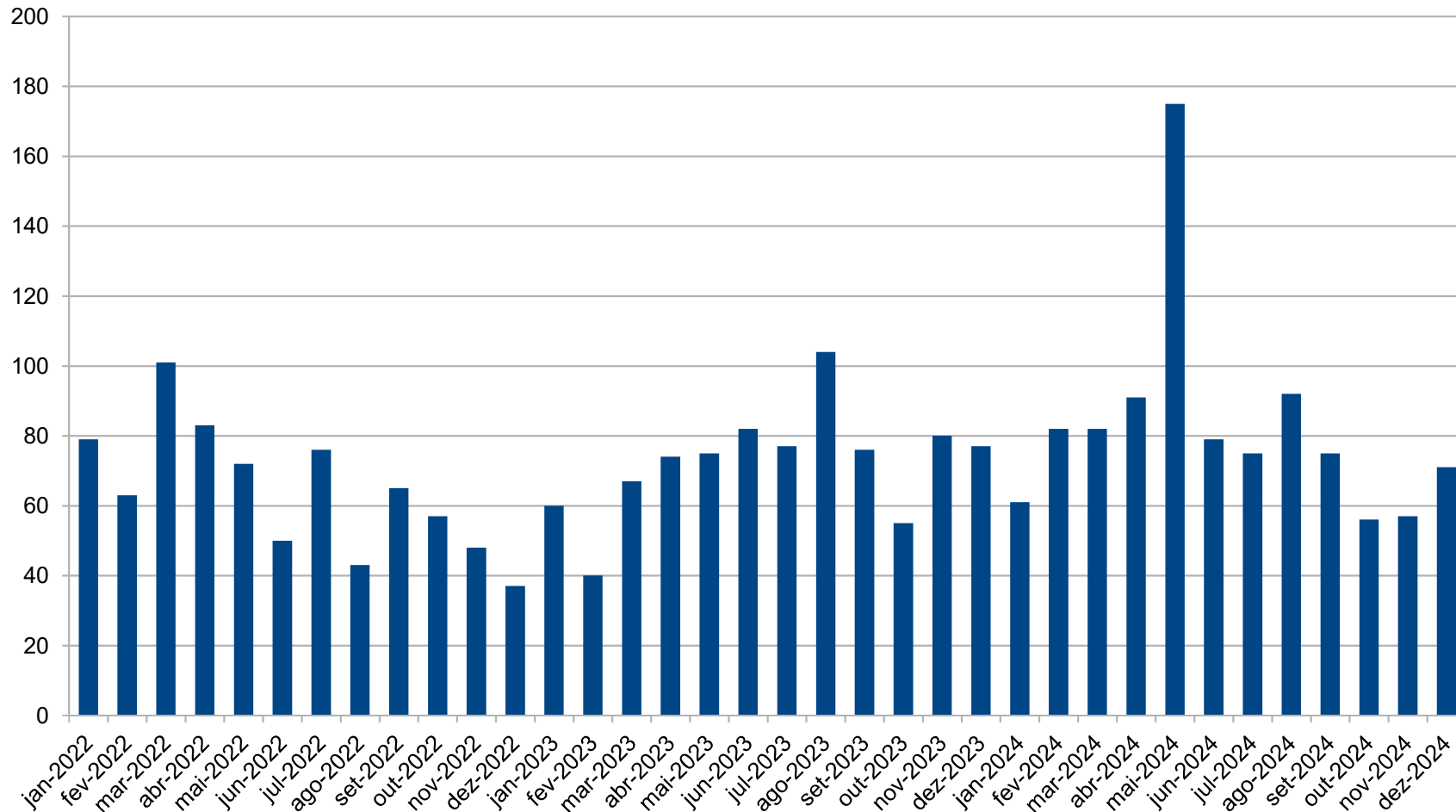
O presente documento constitui o relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral da UFF referente ao exercício 2024, em atendimento à Lei 13.460/17.

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

Em 2024, a Ouvidoria buscou melhorias na integração de suas atividades com o órgão setorial do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação e a capacitação da comunidade universitária na proteção de dados pessoais.

Por fim, é apresentado o plano de ação do setor para o exercício 2025.

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



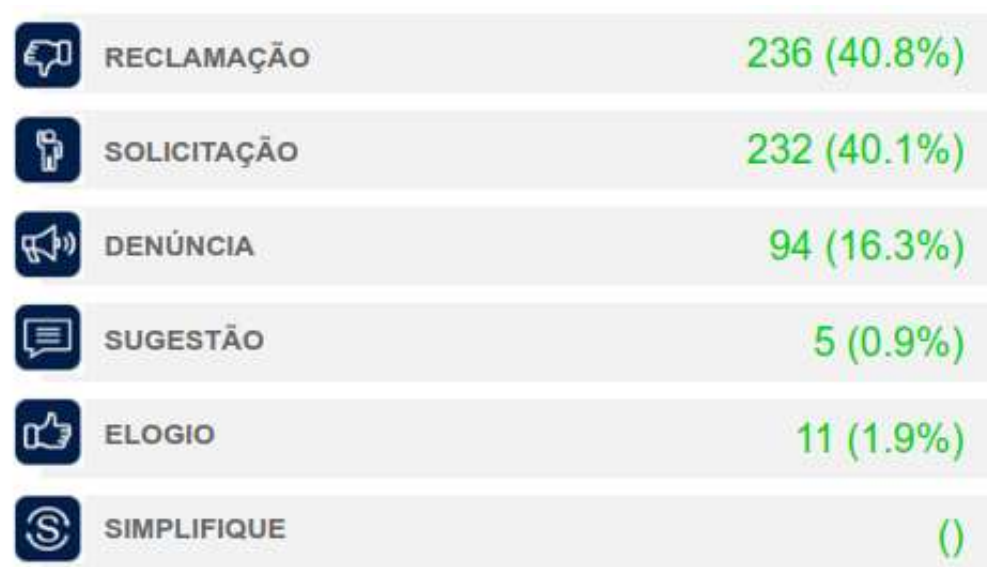
O período do exercício 2024 apresentou um quantitativo de manifestações alinhado com os exercícios anteriores, tendo como exceção o mês de maio onde houve a ocorrência de comportamento de duplicidade sistemática de uma manifestação de ouvidoria interna da Superintendência de Documentação.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Universidade recebeu 996 manifestações de Ouvidoria, sendo 578 respondidas com tempo médio de 23,22 dias e 418 arquivadas.

A duplicidade da manifestação foi o principal motivo de arquivamento, representando mais da metade das manifestações arquivadas.

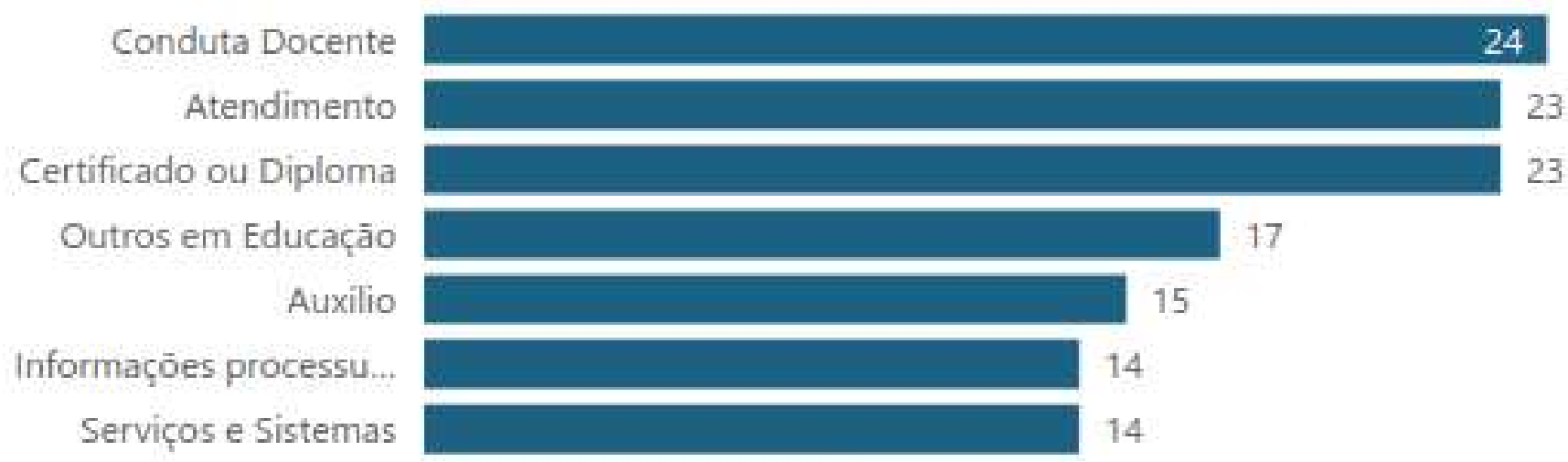
Dentre as manifestações respondidas, as reclamações, assim como as solicitações, são os principais tipos de manifestações, seguido pelas denúncias. Somados estes três tipos representam mais de 97% das manifestações de Ouvidoria.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos referentes às reclamações são:

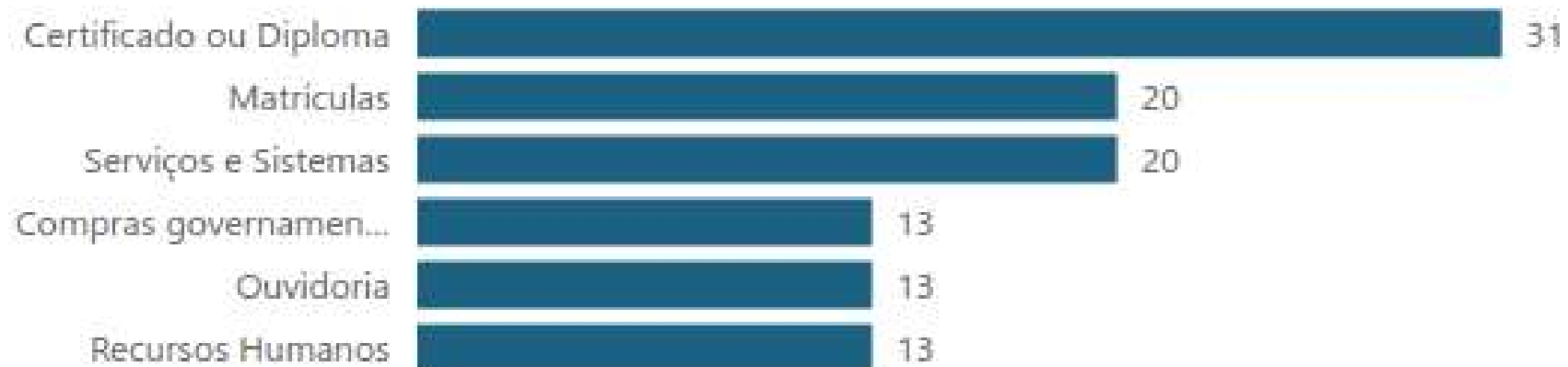
- **conduta docente, questões decorrentes da relação aluno e professor;**
- **atendimento, questões referentes ao atendimento na prestação de serviços públicos;**
- **certificado ou diploma, questões referentes à emissão de diplomas e certificados de conclusão;**
- **outros em educação, questões vinculadas à competência das coordenações de curso;**
- **auxílio, questões relacionadas à assistência estudantil;**
- **informações processuais, questões relacionadas à tramitação de processos; e**
- **serviços e sistemas, questões relacionadas aos sistemas de informação da Universidade.**



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos referentes às solicitações são:

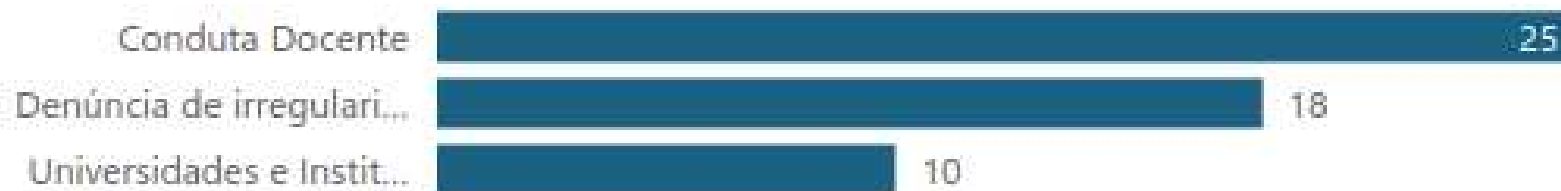
- a emissão de diplomas e certificados de conclusão;
- orientações quanto aos procedimentos de matrícula para ingresso na Graduação;
- dificuldades de acesso aos sistemas de informação da Universidade;
- esclarecimentos quanto ao empenho e liquidação de materiais fornecidos;
- esclarecimentos quanto ao tratamento das manifestações; e
- solicitações vinculadas à competência do Departamento de Administração de Pessoal.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos referentes às denúncias são:

- **conduta docente, a atuação do servidor docente em relação aos alunos;**
- **denúncia de irregularidade de servidor público, a atuação do servidor junto à Administração Pública; e**
- **Universidades e institutos, a atuação e disciplina do corpo docente das unidades acadêmicas.**



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Dentre as ações de Ouvidoria desenvolvidas no exercício 2024, 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) e do Tribunal de Contas da União (TCU);**
- **Apoio à elaboração do Plano de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação em conjunto com o SITAI;**
- **Encaminhamento de normativos para a proteção ao denunciante e mediação de conflitos;**
- **Apoio ao Comitê de Governança de Dados e Privacidade em conjunto com a Encarregada de Proteção de Dados Pessoais;**
- **Apoio ao Comitê de Governança Digital por meio da Encarregada de Proteção de Dados Pessoais;**
- **Participação no Comitê de Gestão da Integridade;**
- **Participação no Comitê de Apoio à Governança;**
- **Participação na Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos**

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria tem atuado na governança de serviços da Universidade com foco principal nas questões de comunicação com o usuário, realizando ações corretivas e de monitoramento para:

- Facilitar a transparência e o acesso à informação;**
- Assegurar maior visibilidade aos canais de atendimento;**
- Garantir a proteção e privacidade dos dados pessoais; e**
- Manter a atualização da Carta de Serviços.**

No que compete à avaliação continuada dos serviços públicos, a Ouvidoria iniciou a coleta de informações a partir da classificação de assuntos e subassuntos na Plataforma Fala.BR, possibilitando o processamento e análise dos dados da Plataforma. Entretanto, a definição de metodologia e o processo de monitoramento ainda estão sendo estruturados, uma vez que dependem do redimensionamento da força de trabalho e diálogo com outras instâncias da Universidade para definição de métricas e implementação de melhorias.

RESULTADOS E DESAFIOS

Considerando às questões de conduta individual como principal assunto recorrente, assim como a agenda da administração pública federal de prevenção e combate ao assédio e discriminação, a Ouvidoria atuou em 2024 em conjunto com o Comitê de Integridade para a elaboração do Plano de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação, aprovado pela Decisão CGIRC nº 01, de 10 de fevereiro de 2025.

Adicionalmente, foi realizado o alinhamento e diálogo com a Comissão de Ética, que teve o Código de Conduta Ética aprovado pela Resolução CUV nº 395, de 04 de setembro de 2024, de forma a facilitar o fluxo de informações entre as duas instâncias.

Assim como o diálogo com a recém instituída Corregedoria Setorial, Resolução CUV nº 396, de 04 de setembro de 2024, de forma a dar apoio no que compete ao canal de denúncias e à utilização da Plataforma Fala.BR.

Dentre os desafios destacam-se a complexidade de articulação com múltiplas instâncias de governança, a necessidade de capacitação constante decorrente de mudanças na legislação, e o dimensionamento da força de trabalho.

PLANO DE AÇÃO

O plano de ação para o exercício 2025 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.

