



Relatório de Gestão
Ouvidoria Geral
- 2025 -



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

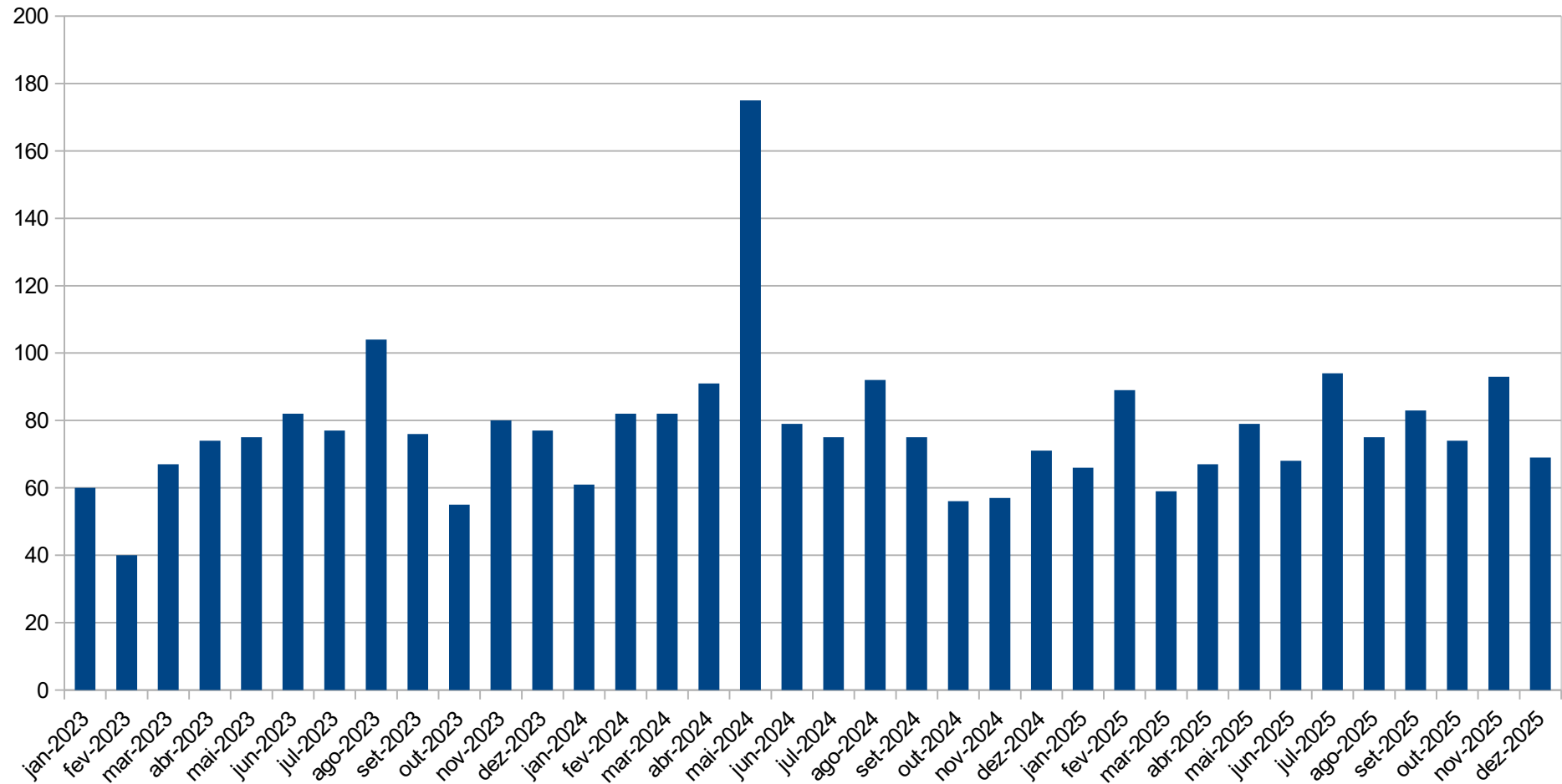
O presente documento constitui o relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral da UFF referente ao exercício 2025, em atendimento à Lei 13.460/17.

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

Em 2025, a Ouvidoria buscou melhorias nos fluxos internos de manifestações, canal de denúncia e proteção de dados pessoais.

Por fim, é apresentado o plano de ação do setor para o exercício 2026.

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



Durante o exercício 2025, o registro de manifestações se manteve estável, sem a intercorrência de eventos atípicos, mantendo o patamar de 60 a 80 registros cadastrados por mês.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Universidade recebeu 916 manifestações de Ouvidoria, sendo 636 respondidas com tempo médio de 23,9 dias e 279 arquivadas.

O arquivamento tem como principais motivos a duplicidade e a insuficiência de elementos e/ou falta de clareza.

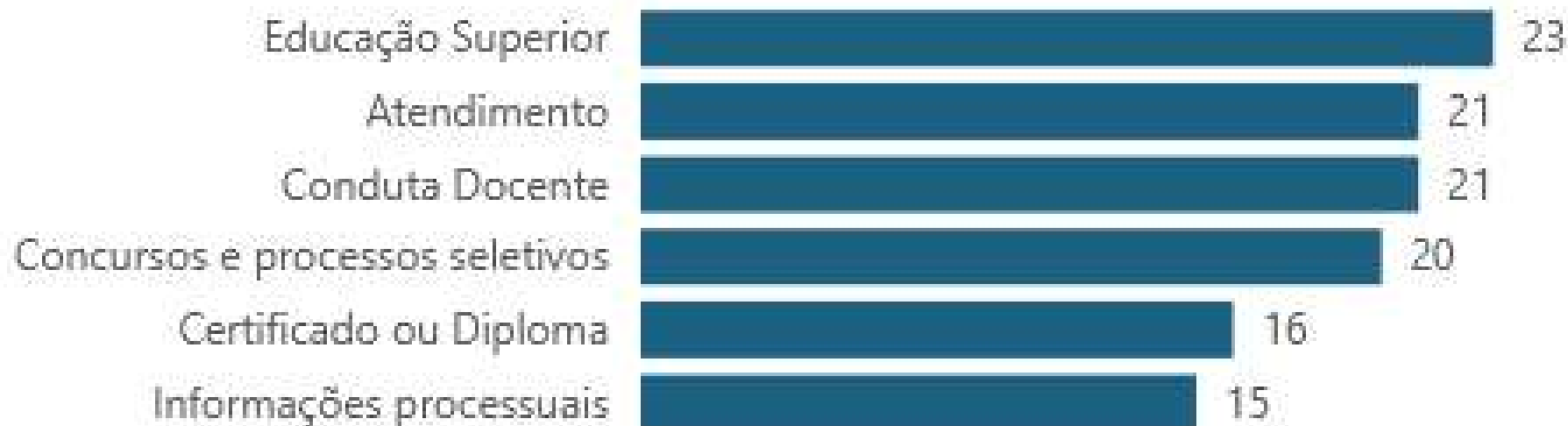
Dentre as manifestações respondidas, as reclamações, assim como as solicitações, são os principais tipos de manifestações, seguido pelas denúncias. Somados estes três tipos representam quase a totalidade das manifestações de Ouvidoria.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos referentes às reclamações são:

- educação superior, assuntos referentes ao ensino, pesquisa e extensão;
- atendimento, questões referentes ao atendimento na prestação de serviços públicos;
- conduta docente, questões decorrentes da relação aluno e professor;
- concursos e processos seletivos, assunto vinculado a editais e bancas;
- certificado ou diploma, questões referentes à emissão de diplomas e certificados de conclusão; e
- informações processuais, questões relacionadas à tramitação de processos.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos referentes às solicitações são:

- Acompanhamento e resolutividade na tramitação de processos;
- Dificuldade de atendimento e resposta a e-mails;
- Processos de emissão de diploma e 2ª via;
- Dúvidas e esclarecimentos quanto à matrícula na graduação; e
- E demandas relacionadas à gestão de pessoas.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos referentes às denúncias são:

- Assédio moral, aqui compreendido como o conjunto diverso de práticas e situações sistemáticas que resultam em desrespeito, constrangimento, e inclusive violência;
- Conduta Ética e irregularidade de servidores, que compreende o exercício das atividades dos servidores com zelo, urbanidade e moralidade administrativa.



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Dentre as ações de Ouvidoria desenvolvidas no exercício 2025, 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);**
- **Atualização e alinhamento com as notas técnicas da Controladoria Geral da União;**
- **Elaboração da Política de proteção ao denunciante e normatização do tratamento das manifestações;**
- **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 implantou processo no SEI para o monitoramento e avaliação dos serviços, possibilitando a resolutividade e rastreabilidade das recomendações estabelecidas pela Ouvidoria.

RESULTADOS E DESAFIOS

Em 2025, os esforços foram direcionados para o fluxo interno de trabalho, em alinhamento com as recomendações técnicas da Controladoria Geral da União, e que permitiram a concretização da Política de Proteção ao Denunciante e da Instrução Normativa para o tratamento de manifestações, assegurando a Ouvidoria maior transparência, institucionalidade e efetividade na sua atuação.

Dentre os desafios em 2026 destacam-se a infraestrutura de recursos, principalmente quanto ao dimensionamento da força de trabalho, e a articulação das múltiplas instâncias de governança e controle externo.

PLANO DE AÇÃO

O plano de ação para o exercício 2026 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.

