

Relatório Anual de Atividades da OUVIDORIA - 2025

1. Destaques da Unidade no ano de 2025, com o resumo das principais realizações no ano;
2. Relatar as oportunidades e ameaças aos objetivos da Unidade.

Oportunidades	Ameaças

3. Prestar informações, quantitativas e qualitativas, em relação aos indicadores do novo Plano de Gestão 2023-2027;
4. Com o objetivo de mapear as boas práticas da UFRN relacionadas à eficiência organizacional, administrativa e financeira, e contribuir com a execução do Plano de Ação de Governança 2024-2027, solicita-se que a Unidade verifique se vem contribuindo de alguma forma nos temas do quadro abaixo a partir de documentos, ações, iniciativas, etc. No documento “[Boas práticas da UFRN](#)”, é possível verificar os itens que foram destacados pelas Unidades. No quadro abaixo pode ser indicada a inserção, manutenção, atualização e exclusão de um item. O texto em amarelo trata-se de um exemplo de como a informação poderá ser enviada.

Temas	Nome da iniciativa/ação/documento	Links de comprovação e breve texto de apresentação
Metas formais de economia	Plano de Gestão 2023-2027	https://ufrn.br/resources/documentos/planodegestao/Plano_de_Ge

financeira: Iniciativas, ações e documentos no âmbito institucional que estabeleçam metas formais de economia financeira (ex: redução de despesas no curto, médio e longo prazo; economia de despesas de pessoal, redução de estoque de restos a pagar.	(Inserir)	stao_2023-2027.pdf Plano que estabelece as diretrizes para a gestão da UFRN, no quadriênio 2019-2023, contendo indicadores e metas estratégicas relacionadas à economia financeira.36. Participação da geração de energias renováveis em relação ao consumo anual de energia
Eficiência das despesas administrativas: Normativos que orientam as unidades organizacionais quanto à melhoria da eficiência das despesas administrativas.		
Eficiência organizacional: Iniciativas, ações e documentos que promovam a melhoria da eficiência organizacional (ex: desburocratização, qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público).		

5. Preencher o quadro de indicadores (no final do documento);

Oportunidades de melhorias
Analisar checklist de avaliação do Relatório do ano anterior para verificar pontos que podem ser melhorados.

É possível ver a análise detalhada do Relatório anterior, acessando o [Checklist de avaliação do Relatório 2024](#) da Unidade.

Quadro de Indicadores

Indicador	2020	2021	2020	2023	2024	2025
Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (em dias corridos)	3,03	4,46	7,74	10,75	18,16	
Tempo médio de resposta dos pedidos de manifestação da Ouvidoria (em dias corridos)	2,11	5,52	8,24	11,08	25,20	
Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos	287	287	216	293	267	
Quantidade de demandas de ouvidoria recebidas	992	690	521	635	500	
Percentual de demandas atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	