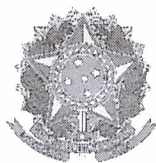




**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

PROJETO DE OUVIDORIA ITINERANTE

**VITÓRIA
2022**



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

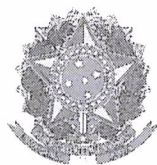
EQUIPE


Renato Carlos Schwab Alves
Ouvidor


Janete do Carmo Narciso


Marcelo Rosa Pereira

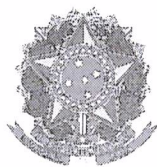

Pamela Teixeira Cardoso Jevaux



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivo Geral	3
2.2 Objetivos específicos	3
3. JUSTIFICATIVA	4
3.1 Ouvidoria	5
3.2 Organograma	6
3.2 Competências da Ouvidoria.....	6
4. O Projeto Ouvidoria Itinerante	7
4.1 Breve fundamentação teórica e justificativa	7
4.2 Metodologia	10
4.3 Custos.....	11
4.4 Cronograma.....	11
4.5 Avaliação	12
5. Conclusão	13
Referências	14



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

1. Apresentação

O presente documento objetiva apresentar O Projeto - Ouvidoria Itinerante a ser executado junto aos Campi da UFES fora de Goiabeiras, onde está localizada a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Este projeto pretende aproximar a Ouvidoria da UFES da comunidade de universitária, bem como fortalecer seu papel institucional, garantido formas de atendimento direto aos usuários dos serviços da prestados pela Universidade.

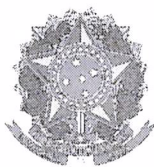
2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Estabelecer a presença da Ouvidoria em todos os campi da UFES, bem como ampliar acesso direto e escuta aos usuários dos serviços prestados pelas unidades organizacionais da universidade, identificando e registrando os atendimentos para gerar dados que propiciem a melhoria destes serviços.

2.2 Objetivos específicos

- Ampliar o sentimento de presença da Ouvidoria em todos os campi da UFES.



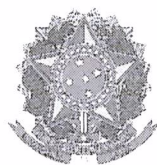
Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

- Viabilizar canais de atendimento direto aos usuários dos serviços prestados pelas diversas unidades organizacionais;
- Registrar e quantificar o número de atendimentos presenciais de modo a subsidiar a discussão sobre a necessidade de unidades descentralizadas de ouvidorias nos campi da UFES.
- Contribuir para o diagnóstico de riscos das unidades localizadas nos diversos campi com vistas a melhoria da efetividade dos serviços prestados.
- Ampliar o conhecimento e o uso da plataforma FALA.BR como ferramenta para registro de manifestações de ouvidoria e solicitação de informações.

3. JUSTIFICATIVA

O Projeto Ouvidoria Itinerante, em desenvolvimento, visa atender ao Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria (PDS-2022/2023) em seu Objetivo: “Apresentar e fortalecer a Ouvidoria como um canal de relacionamento com a comunidade”; que estabeleceu a Meta 2: “Estar presente em todos os campi e unidades organizacionais da UFES”; e tem por indicador de cumprimento: “2 - Realização de visitas trimestrais a cada campus da universidade.”

O PDS-2022/2023 foi elaborado com o suporte metodológico da Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN) com vistas à atender ao Plano de Desenvolvimento Institucional da UFES (PDI/UFES) e ao Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), estabelecido pela Portaria 581/2021/GCU.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

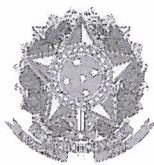
Compreendendo a necessidade de maior entendimento sobre a necessidade de aplicação desse projeto, a seguir apresentamos quem é a Ouvidoria, seu Locus Organizacional e seu papel institucional.

3.1 Ouvidoria

A Ouvidoria é um órgão de controle na Universidade, que integra o Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv). Está diretamente vinculada à Reitoria e se estabelece como principal canal de relacionamento da Ufes com seus usuários, ajudando no controle social de suas atividades.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria 581/2021 da Controladoria Geral da União (CGU), que atribuiu às Unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas.

Na UFES a Ouvidoria caracteriza-se por ser uma única unidade organizacional de nível estratégico, localizada no campus de Goiabeiras, na cidade de Vitória/ES



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

3.2 Organograma

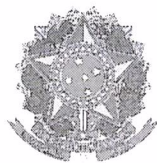
Figura 1 - organograma 1



3.2 Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria da UFES, a partir do que estabelece a Portaria 581/2021/CGU atua dentro de suas competências no que trata de:

- I. acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II. proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

- III. acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Essas competências levam a Ouvidoria da UFES a contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores e unidades estratégicas da instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

4. O Projeto Ouvidoria Itinerante

4.1 Breve fundamentação teórica e justificativa

Para atender ao objetivo estabelecido no PDS 2022/2023 a equipe da Ouvidoria definiu um rodízio trimestral, com uma visita por mês a cada campi fora de Goiabeiras/Vitória. A partir dessa definição, estabeleceu a seguinte sequência de visitas: Sul do Estado (Alegre e Jerônimo Monteiro), São Mateus e Maruípe.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Cabe destacar que as ouvidorias itinerantes já são uma prática em órgãos como Conselho Nacional do Ministério Público¹ ². Importa dizer que quando institucionalizadas as ouvidorias itinerantes visam a mudança da nova forma de agir e de interagir das equipes de ouvidoria, saindo do papel passivo construindo as bases de um novo relacionamento e confiança com os cidadãos e demais atores sociais.

O Manual de procedimentos acerca de denúncias e queixas dos cidadãos para o Sistema Federal de Ouvidorias, publicado pela CGU em janeiro de 2015 já relata a importância de que

Algumas ouvidorias não se limitam exclusivamente a receber manifestações dos cidadãos por meio dos canais tradicionais, foi possível identificar estratégias de ouvidoria ativa em alguns dos casos aqui estudados. (Teixeira, p.23)

No mesmo documento, citando os projetos de Ouvidoria Itinerante em parceria com a Ouvidoria do Tribunal de Contas de Pernambuco tem como principal objetivo divulgar as ações e conscientizar os servidores daquele tribunal sobre a importância da celeridade no atendimento às demandas recebidas (Teixeira, p.25).

Desta forma o Projeto de Ouvidoria Itinerante na UFES pretende instituir um novo espaço de comunicação organizacional, por intermédio da Ouvidoria e dentro de sua área de atuação e competências instituídas pela Portaria 581/2021/ CGU

É mister destacar que no âmbito desse projeto compreende-se como comunicação organizacional o conjunto de atividades organizacionais elaboradas de forma

¹ <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/12751-ouvidor-nacional-do-mp-lanca-o-projeto-ouvidoria-itinerante-no-ministerio-publico-do-para>

² <https://agencia-brasil.jusbrasil.com.br/noticias/153421008/ouvidoria-itinerante-do-ministerio-publico-atende-populacao-no-centro-do-rio>



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

multidisciplinar (Nassar e Figueiredo 1995, p.19). A este entendimento complementa-se o que nos fala Bueno APUD Glüer (2005, p.2) que

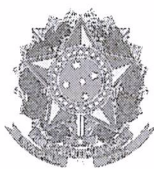
a comunicação passou a ser estratégica para as organizações, deixando de ser um "mero conjunto de atividades, desenvolvidas de maneira fragmentada, para constituir-se em um processo integrado que orienta o relacionamento da empresa ou entidade com todos os seus públicos de interesse (Glüer, 2005, p.2).

Assim, compreende-se que ao editar a Portaria 581/2021, a Controladoria Geral da União, entende que o relacionamento entre a entidade UFES com a comunidade interna e externa precisa ser orientadora das políticas institucionais, a partir das demandas trazidas pelos diferentes públicos. Portanto, é importante que a Ouvidoria, como canal de comunicação se torne mais próxima do público usuário dos serviços prestados pela Universidade.

Corroborando com o princípio de que "a vigilância da sociedade criou a necessidade de uma agenda de mudanças que precisa ser comunicada" (Basile 2002, p. 48), a proposta da equipe da Ouvidoria e para contribuir com a responsabilidade institucional quanto a democracia participativa, no processo de escuta das demandas da comunidade interna e da sociedade.

Por último, a Ouvidoria Itinerante conforme Nacfur (2004)³ insere-se no ambiente de cidadania que hoje circunda as organizações, com o estabelecimento de um diálogo no nível microsocial das organizações.

³ (A Ouvidoria Universitária como espaço de interlocução com os diferentes públicos do ensino superior¹, p 2 e 3)



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

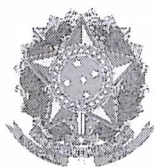
4.2 Metodologia

Para implantar o Projeto Ouvidoria Itinerante foi pensada realização de visitas trimestrais aos campi fora de Goiabeiras, em Vitória/ES. Estas visitas acontecerão em um campus por mês objetivando que a Ouvidoria se faça ser conhecida, não apenas com uma unidade da UFES, mas antes como o já citado canal de comunicação com o público usuário dos serviços prestados pela UFES.

Para as visitas aos campi e a realização da Ouvidoria itinerante pauta inicial foi pensada com os seguintes pontos:

1. Apresentação da Ouvidoria e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
2. A Portaria 581/2021-CGU e as novas competências da Ouvidoria
3. O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP)
4. O Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria
5. O Processo de Atendimento na Ouvidoria e a Plataforma FALA.BR
6. Transparência Ativa na UFES
7. Os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES
8. atendimentos aos usuários que desejarem

A partir dessa pauta inicial a expectativa é de que a Ouvidoria, com suas competências e atribuições seja reconhecida como responsável pelos canais de comunicação e vigilância cidadã de toda sociedade. E, ainda, como o principal canal de acesso às demandas de informação quanto a estrutura e serviços prestados pela Universidade.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

4.3 Custos

Os custos previstos para execução do Projeto Ouvidoria Itinerante, compreende os valores constantes da Tabela 1. Estes custos foram pensados com o deslocamento para quatro visitas no ano de 2022 a cada campi e com a participação de dois membros em cada uma destas visitas.

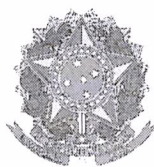
Tabela 1 – Custo do Projeto – Exercício 2022

Item	Quantidade	Custo
Diárias	32	R\$ 5.664,00
Deslocamento Alegre	8	R\$ 6.680,00
Deslocamento São Mateus	8	R\$ 6.680,00
Deslocamento Maruípe	8	R\$ 278,40
Custo do Projeto - exercício/2022		R\$ 19.302,40

Fonte: Ouvidoria

4.4 Cronograma

A partir da metodologia proposta pela equipe da Ouvidoria pretende realizar o Projeto Ouvidoria Itinerante no período de janeiro à dezembro de 2022, com o cronograma de visitas aos campi fora de Goiabeiras conforme Quadro 1.



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

Quadro 1 – Cronograma de Execução

Visitas	Jan/ 2022	Fev/ 2022	Mar/ 2022	Abr/ 2022	Mai/ 2022	Jun/ 2022	Jul/ 2022	Ago/ 2022	Set/ 2022	Out/ 2022	Nov/ 2022	Dez/ 2022
Alegre	■			■			■			■		
São Mateus		■			■			■			■	
Maruípe			■			■			■			■

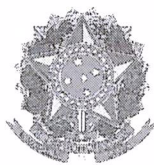
Fonte: Ouvidoria

4.5 Avaliação

A avaliação proposta para o programa se dará em duas etapas, sendo a primeira voltada a aferir a reação dos usuários participantes das visitas, considerando-se o grau de satisfação e o atendimento das expectativas geradas. Ainda, gerar dados sobre:

os principais elementos apresentados pelos usuários dos serviços da UFES, pelos servidores que possibilitem à Ouvidoria apresentar propostas de melhoria do clima organizacional, se necessário, bem como de ajustes nos processos de trabalho das unidades organizacionais da UFES.

A segunda etapa levará em consideração o impacto do Projeto Ouvidoria Itinerante após um ano de execução. Com essa etapa da avaliação pretende-se levantar indicadores que subsidiem melhorias na gestão dos processos de trabalho nas unidades/campi visitados e a continuidade, ou não, deste projeto. Outro elemento, resultado dessa etapa será avaliar a necessidade de implantação de unidades de serviço da Ouvidoria nos campi fora de Goiabeiras.



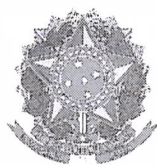
Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

5. Conclusão

Apresentados os objetivos e metodologia a equipe da Ouvidoria, em complementação aos Planos de Ação do MMOuP e do Plano de Desenvolvimento Setorial, a equipe da Ouvidoria entende ser fundamental a execução do Projeto Ouvidoria Itinerante, como forma de garantir sua aproximação com os usuários dos serviços prestados pela UFES fora do Campus de Goiabeira, também com a comunidade universitária desses campi.

Cabe destacar que a realização desse projeto, dotará a Ouvidoria de condições efetivas para consolidar-se com um canal institucional de comunicação efetivo, para o diálogo entre todos os atores envolvido.

Desta forma, o Projeto Ouvidoria Itinerante será uma das melhores ferramentas metodológica para o cumprimento das metas estabelecidas para a Ouvidoria no Biênio 2021/2023.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Referências

ALENCAR, E.B.O. **Ouvidoria: histórias e desafios**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2011.

CARDOSO, Antônio S.R. **Ouvidorias públicas como instrumento de mudança**. Brasília: IPEA, 2010

TEIXEIRA, Marco A. C. **Manual de procedimentos acerca de denúncias e queixas dos cidadãos para o Sistema Federal de Ouvidorias**. Brasília: CGU, 2015.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial - Teoria e Pesquisa**. São Paulo: Manole, 2003.

Glüer, Laura M. A **Ouvidoria Universitária como espaço de interlocução com os diferentes públicos do ensino superior**. Trabalho apresentado ao NP 05 – Comunicação Organizacional e Relações Públicas do V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. UERJ, RJ, 2005

NACFUR, Anis. **A realidade de uma ouvidoria**. www.abonacional.org.br NACFUR, Anis. A realidade de uma Ouvidoria. Disponível em: Acesso em: 06/05,2022

NASSAR, Paulo; FIGUEIREDO, Rubens. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

PEREIRA, Luiz C. B. **Administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado**. Brasília: MARE/ENAP, 1996.

SANTANA, Maurino M. **As Ouvidorias Públicas Universitárias: Autonomias, Protencialidades e Limites**. UFPB. João Pessoa, 2021