

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA EXERCÍCIO 2024





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA:

EXERCÍCIO - 2024

Documento avulso nº 23068.026198/2026-10

Elaboração:

Bianca Schaeffer Teixeira

Igor Costa Lima Guilherme

Laize Dalla Bernardina Monteiro

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux

VITÓRIA

2024



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Comparativo Anual das Manifestações de Ouvidoria (2020–2024)	13
Figura 2 – Comparativo Anual dos Pedidos de Acesso à Informação (2020–2024)	14
Figura 3 – Evolução Mensal das Manifestações de Ouvidoria em 2024	16
Figura 4 – Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024	18
Figura 5 – Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Tipo em 2024	21
Figura 6 – Resultado dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024	23
Figura 7 – Ranking dos Assuntos mais Recorrentes das Manifestações de Ouvidoria em 2024	26
Figura 8 – Ranking dos Assuntos mais Recorrentes dos Pedidos de Informação em 2024	28
Figura 9 – Unidades mais Demandadas em 2024	30
Figura 10 – Unidades mais Demandadas nos Pedidos de Acesso à Informação em 2024	32
Figura 11 – Avaliação de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2024	35



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE SIGLAS

CUn – Conselho Universitário

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

LAI – Lei de Acesso à Informação

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv – Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

SATGI – Setor de Análise Técnica e Gestão da Informação

SATMO – Setor de Atendimento e Tratamento às Manifestações de Ouvidoria

SSICSA – Setor de Serviço de Informação ao Cidadão e Suporte Administrativo

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	6
2 BASE LEGAL	7
3 OUVIDORIA NA UFES	8
3.1 Papel Institucional	8
3.2 Força de Trabalho	9
4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO	11
5 PANORAMA ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
5.1 Quantitativos Anuais Consolidados	12
5.2 Evolução Mensal das Manifestações de Ouvidoria	14
5.3 Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação	16
5.4 Tipos de Demandas Recebidas	18
5.4.1 Resultado das Manifestações de Ouvidoria	20
5.4.2 Resultados dos Pedidos de Acesso à Informação	21
5.5 Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação	23
5.6 Assuntos das Manifestações de Ouvidoria Registradas	25
5.6.1 Assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação	26
5.7 Unidades Mais Demandadas	28
5.7.1 Unidades Mais Demandadas nos Pedidos de Acesso à Informação	30
5.8 Tempo Médio de Resposta das Manifestações	32
5.9 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	33
5.10 Ouvidoria Interna	36
6 CONCLUSÃO	37
7 REFERÊNCIAS	40



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1 APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Ouvidoria tem por finalidade apresentar à gestão da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), à comunidade universitária e à sociedade em geral uma análise consolidada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2024. O documento reúne dados quali e quantitativos relativos às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, bem como informações institucionais relevantes sobre a atuação da unidade ao longo do período.

A elaboração deste relatório atende às disposições do Regimento Geral da Ouvidoria da Ufes, instituído pela Resolução nº 15/2008 do Conselho Universitário, bem como às diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Nesse sentido, o relatório anual constitui instrumento essencial de transparência, prestação de contas e apoio à tomada de decisão administrativa.

Ao consolidar os dados produzidos nos relatórios trimestrais de 2024, este documento busca oferecer uma visão integrada do desempenho da Ouvidoria ao longo do ano, permitindo a identificação de padrões, recorrências e tendências nas demandas apresentadas pelos usuários. A análise anual possibilita uma leitura mais ampla do papel da Ouvidoria como canal de participação social, controle interno e aprimoramento contínuo da gestão pública universitária.

O relatório está estruturado de forma a facilitar a compreensão das informações apresentadas, iniciando-se por uma contextualização institucional e normativa, seguida da caracterização da força de trabalho e dos canais de comunicação disponíveis. Na sequência, são apresentados os dados consolidados das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, bem como a análise da Ouvidoria Interna, funcionalidade implementada no exercício de 2024. Ao



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

final, são apresentadas as considerações conclusivas acerca do ano analisado.

2 BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria da Ufes está fundamentada em dispositivos legais e normativos que asseguram o direito à participação social, à transparência administrativa e ao acesso à informação pública, os quais orientam suas atividades institucionais e a elaboração dos relatórios de gestão.

No âmbito institucional, destaca-se a Resolução nº 15/2008 do Conselho Universitário (CUn), que estabelece o Regimento Geral da Ouvidoria da Ufes e define suas competências, atribuições e formas de atuação. Nos termos dessa norma, a Ouvidoria deve divulgar, periodicamente, os dados gerais de seus serviços, bem como produzir análises que subsidiem a melhoria da gestão universitária.

No plano federal, a Ouvidoria da Ufes integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), sob coordenação da Controladoria-Geral da União (CGU), observando as diretrizes estabelecidas na Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que dispõe sobre o exercício das competências das unidades de ouvidoria no âmbito da administração pública federal direta e indireta.

No que se refere ao acesso à informação, a atuação da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) fundamenta-se na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, observadas, quando aplicável, as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como as normativas complementares expedidas pela Controladoria-Geral da União.

Esse conjunto normativo confere à Ouvidoria papel estratégico no fortalecimento da governança pública, da transparência e da participação social,



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

orientando tanto o tratamento das manifestações quanto a produção dos relatórios de gestão, entre os quais se insere o presente Relatório Anual de Ouvidoria do exercício de 2024.

3 OUVIDORIA NA UFES

3.1 Papel Institucional

A Ouvidoria da Ufes é órgão de controle interno vinculado à Reitoria e unidade setorial integrante do SisOuv. Sua função primordial é atuar como canal institucional de diálogo entre a Universidade, a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, acolhendo, examinando e encaminhando manifestações relacionadas às atividades desenvolvidas pela Ufes.

No exercício de suas competências, a Ouvidoria recebe e trata manifestações de diferentes naturezas, incluindo comunicações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, assegurando tratamento imparcial, confidencial e em conformidade com a legislação vigente. Cabe-lhe, ainda, acompanhar as providências adotadas pelas unidades demandadas, zelar pelo caráter resolutivo das manifestações e manter os usuários informados sobre o andamento de suas demandas.

Além de sua função reativa, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na produção de informações gerenciais, a partir da análise sistemática dos dados registrados na Plataforma Fala.BR. Essa atuação analítica permite identificar padrões, recorrências e fragilidades nos serviços prestados, subsidiando a gestão universitária na adoção de medidas corretivas e no aprimoramento contínuo das políticas institucionais.

No campo do acesso à informação, a Ouvidoria é responsável pela



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da Ufes, atuando como instância orientadora e fiscalizadora do cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Essa atribuição reforça o compromisso institucional da Universidade com a transparência ativa e passiva, bem como com a consolidação de uma cultura de acesso à informação pública.

Ao longo do exercício de 2024, a Ouvidoria reafirmou seu papel como instância de escuta qualificada e de mediação institucional, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para a melhoria da relação entre a Universidade e seus diversos públicos.

3.2 Força de Trabalho

A Ouvidoria da Ufes conta, no exercício de 2024, com uma equipe multidisciplinar composta pelo Ouvidor e servidores técnicos-administrativos, distribuídos em setores responsáveis pelo atendimento ao público, pela análise técnica das manifestações e pela gestão dos pedidos de acesso à informação.

A estrutura da força de trabalho foi organizada de modo a assegurar a adequada execução das atividades de ouvidoria, incluindo atendimentos presenciais e remotos, análise e encaminhamento das manifestações, acompanhamento das respostas fornecidas pelas unidades demandadas e produção de informações gerenciais.

A composição da equipe, bem como a distribuição das atribuições entre os setores, manteve-se alinhada às diretrizes institucionais e às exigências normativas do SisOuv, permitindo à Ouvidoria atender de forma eficiente às demandas registradas ao longo do exercício. Mesmo diante do volume significativo de manifestações e pedidos de acesso à informação, a equipe atuou de forma integrada, garantindo o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas encaminhadas aos usuários.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A caracterização detalhada da força de trabalho, incluindo cargos e setores, encontra-se apresentada nos relatórios trimestrais que subsidiaram este relatório anual, sendo aqui consolidada para fins de contextualização institucional.

Equipe:

- **Dr. Éder Carlos Moreira** – Ouvidor e Encarregado de Dados.

SATGI – Setor de Análise Técnica e Gestão da Informação:

- **Marcelo Rosa Pereira** – Presidente do Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da Ufes.

SATMO – Setor de Atendimento e Tratamento à Manifestações de Ouvidorias:

- **Igor Costa Lima Guilherme;**
- **Laize Dalla Bernardina Monteiro;**
- **Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux.**

SSICSA – Setor de Serviço de Informação ao Cidadão e Suporte Administrativo:

- **Ewerton Scussulim** – Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Ufes disponibiliza diversos canais de comunicação, com o objetivo de garantir amplo acesso da comunidade acadêmica e da sociedade aos serviços de Ouvidoria.

O principal canal de registro de manifestações da Ouvidoria da Ufes é a Plataforma Fala.BR, sistema oficial do Governo Federal que assegura rastreabilidade, controle de prazos e transparência no tratamento das demandas. Por meio da



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

plataforma, os usuários podem registrar manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, bem como acompanhar o andamento de seus protocolos. A página institucional da Ouvidoria (ouvidoria.ufes.br) disponibiliza link direto para a Plataforma Fala.BR, facilitando o acesso e o registro das manifestações de forma simples e direta.

De forma complementar, a Ouvidoria da Ufes oferece atendimento por e-mail institucional, telefone, WhatsApp e atendimento presencial, com o objetivo de orientar e esclarecer dúvidas da comunidade acadêmica e da sociedade. O atendimento via WhatsApp está disponível pelo número (27) 98809-0151, destinado exclusivamente à orientação sobre os serviços da Ouvidoria. O contato por e-mail, por meio do endereço ouvidoria@ufes.br, é utilizado para esclarecimentos e orientações quanto às atividades desempenhadas pela unidade; quando manifestações são encaminhadas por esse canal, a equipe orienta o usuário quanto à necessidade de formalização do registro na Plataforma Fala.BR. O atendimento presencial ocorre na Avenida Fernando Ferrari, nº 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h, sendo disponibilizado, no local, sistema informatizado para o registro de manifestações e pedidos de acesso à informação diretamente na Plataforma Fala.BR.

Esses canais permitiram, ao longo de 2024, o fortalecimento da comunicação institucional e a ampliação do diálogo entre a Universidade e a sociedade, contribuindo para maior efetividade no tratamento das manifestações.

5 PANORAMA ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

5.1 Quantitativos Anuais Consolidados

No exercício de 2024, a Ouvidoria da Ufes registrou 644 manifestações de ouvidoria, conforme dados extraídos da Plataforma Fala.BR. O quantitativo representa



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

uma redução em relação ao exercício de 2023, no qual foram contabilizadas 957 manifestações, situando o volume de registros de 2024 abaixo do observado no ano anterior.

A análise comparativa da série histórica recente indica que, após o período de retração verificado entre 2020 e 2022 — com 844 manifestações em 2020, 776 em 2021 e 717 em 2022 —, houve elevação no número de registros em 2023, seguida de redução no exercício de 2024. Os dados apresentados refletem o comportamento anual das manifestações de ouvidoria no período analisado, constituindo base objetiva para as análises subsequentes deste relatório.

Comparativo Anual - Manifestações de Ouvidoria (2020-2024)

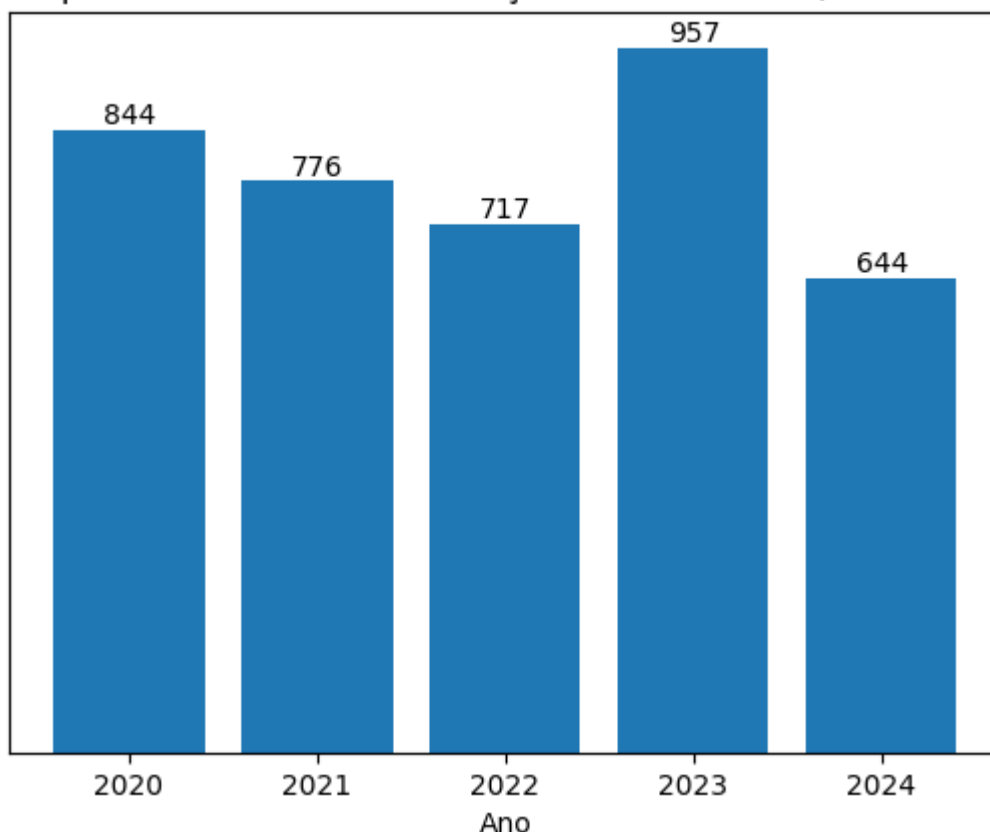


Figura 1 – Comparativo Anual das Manifestações de Ouvidoria (2020–2024)

Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

No que se refere aos pedidos de acesso à informação, foram registrados 275 pedidos ao longo de 2024. Embora esse quantitativo represente uma redução em relação a 2023, ano em que foram contabilizados 319 pedidos, o volume permanece superior aos registros observados entre 2020 e 2022, que totalizaram, respectivamente, 230, 194 e 159 pedidos. Esse comportamento indica a manutenção de um patamar elevado de demandas relacionadas à transparência e ao acesso à informação na Universidade.

Comparativo Anual - Pedidos de Acesso à Informação (2020-2024)

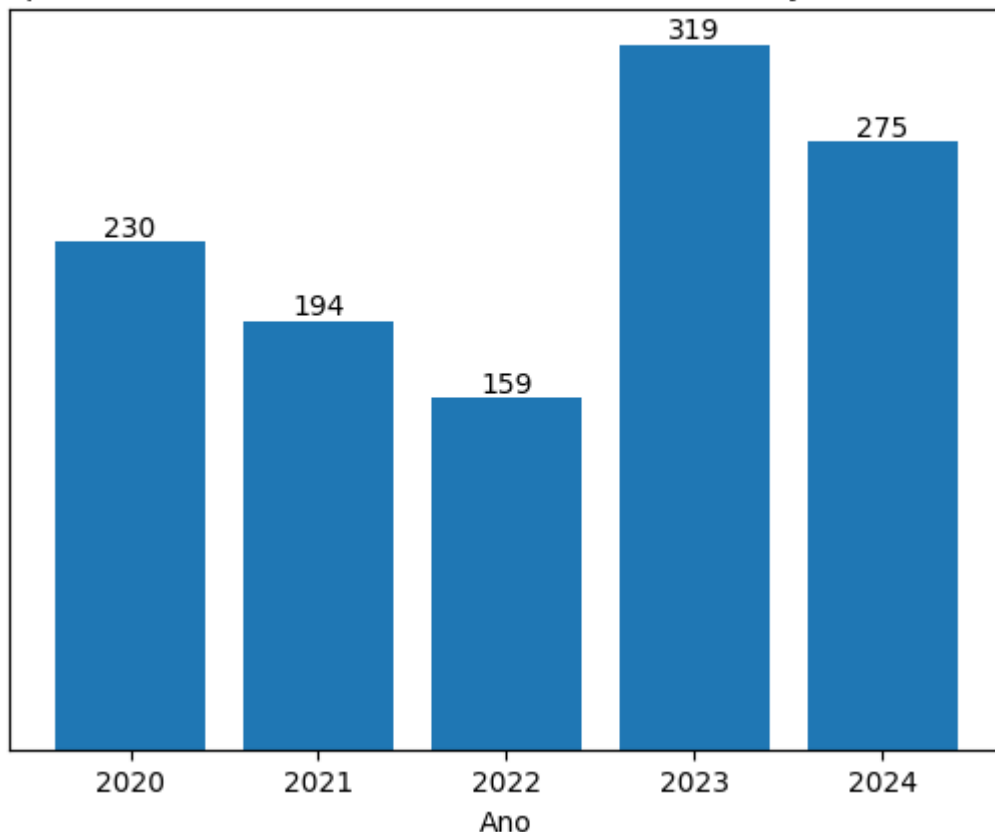


Figura 2 – Comparativo Anual dos Pedidos de Acesso à Informação (2020-2024)
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

5.2 Evolução Mensal das Manifestações de Ouvidoria

A distribuição mensal das manifestações de ouvidoria registradas no exercício de 2024 evidencia variações ao longo do ano, com oscilações associadas ao calendário acadêmico e administrativo da Universidade. Ao todo, foram registradas 644 manifestações, conforme consolidação dos dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

No primeiro trimestre, observou-se concentração significativa de registros no mês de fevereiro (98 manifestações), seguido por março (56) e janeiro (21). O volume elevado em fevereiro destaca-se em relação aos demais meses do ano, configurando o maior quantitativo mensal do exercício.

No segundo trimestre, os registros mantiveram-se em patamar relativamente estável, com 57 manifestações em abril, 44 em maio e 57 em junho, indicando distribuição mais homogênea das demandas nesse período.

No terceiro trimestre, verificou-se leve elevação no volume mensal, com 59 manifestações em julho, 46 em agosto e 60 em setembro, este último representando o segundo maior quantitativo mensal do ano. A concentração de registros nesse trimestre reforça a importância da leitura temporal para compreensão do comportamento das demandas.

No quarto trimestre, os registros permaneceram distribuídos de forma regular, com 51 manifestações em outubro, 55 em novembro e 40 em dezembro, encerrando o exercício com redução no volume no último mês do ano.

A distribuição mensal das manifestações de ouvidoria ao longo de 2024 é apresentada na Figura 3, que consolida os registros por mês e subsidia a leitura dos dados analisados nos itens seguintes.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Evolução Mensal das Manifestações de Ouvidoria - 2024

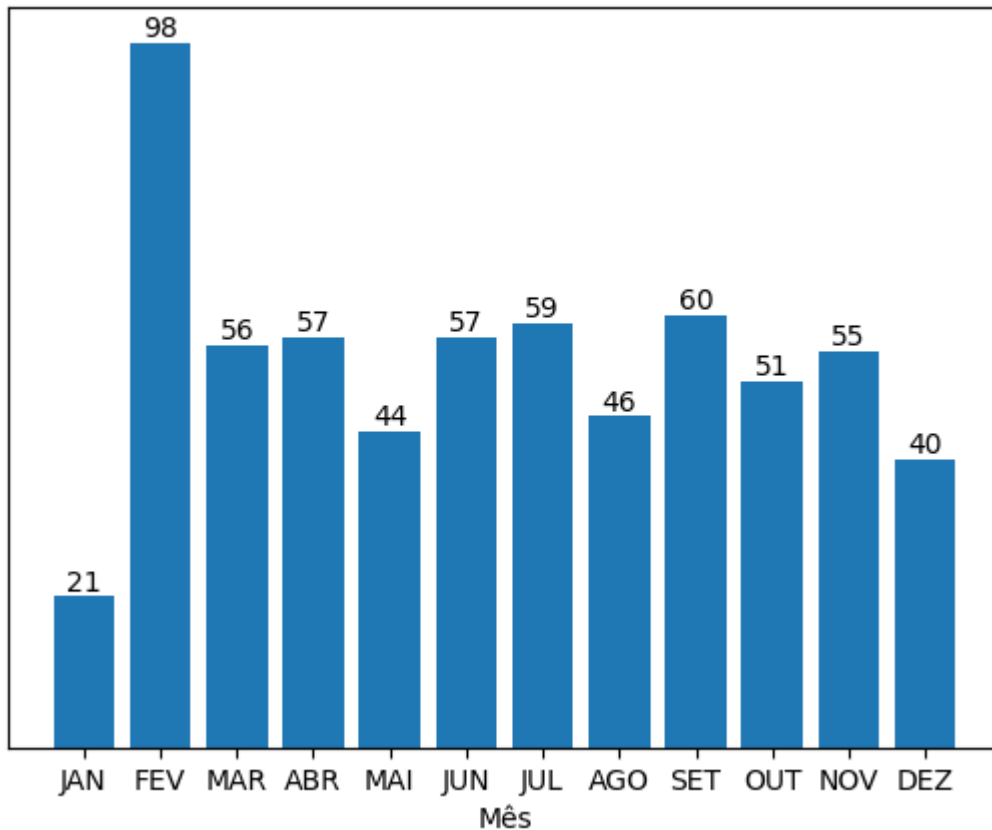


Figura 3 – Evolução Mensal das Manifestações de Ouvidoria em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.3 Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação

A distribuição mensal dos pedidos de acesso à informação registrados no exercício de 2024 evidencia variações ao longo do ano, totalizando 275 pedidos, conforme dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

No primeiro trimestre, foram registrados 24 pedidos em janeiro, 33 em fevereiro



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

e 19 em março, indicando maior concentração de registros no mês de fevereiro em relação aos demais meses do período.

No segundo trimestre, observou-se redução no volume mensal, com 16 pedidos em abril, 21 em maio e 23 em junho, configurando distribuição mais homogênea dos registros nesse intervalo.

No terceiro trimestre, verificou-se elevação no número de pedidos, com 40 registros em julho, 20 em agosto e 15 em setembro, sendo o mês de julho o de maior quantitativo mensal do exercício.

No quarto trimestre, os pedidos mantiveram-se distribuídos de forma regular, com 30 registros em outubro, 20 em novembro e 14 em dezembro, encerrando o exercício com redução no volume no último mês do ano.

A evolução mensal dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2024 é apresentada na Figura 4, que consolida os registros por mês e subsidia a leitura dos dados analisados nos itens subsequentes.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação - 2024

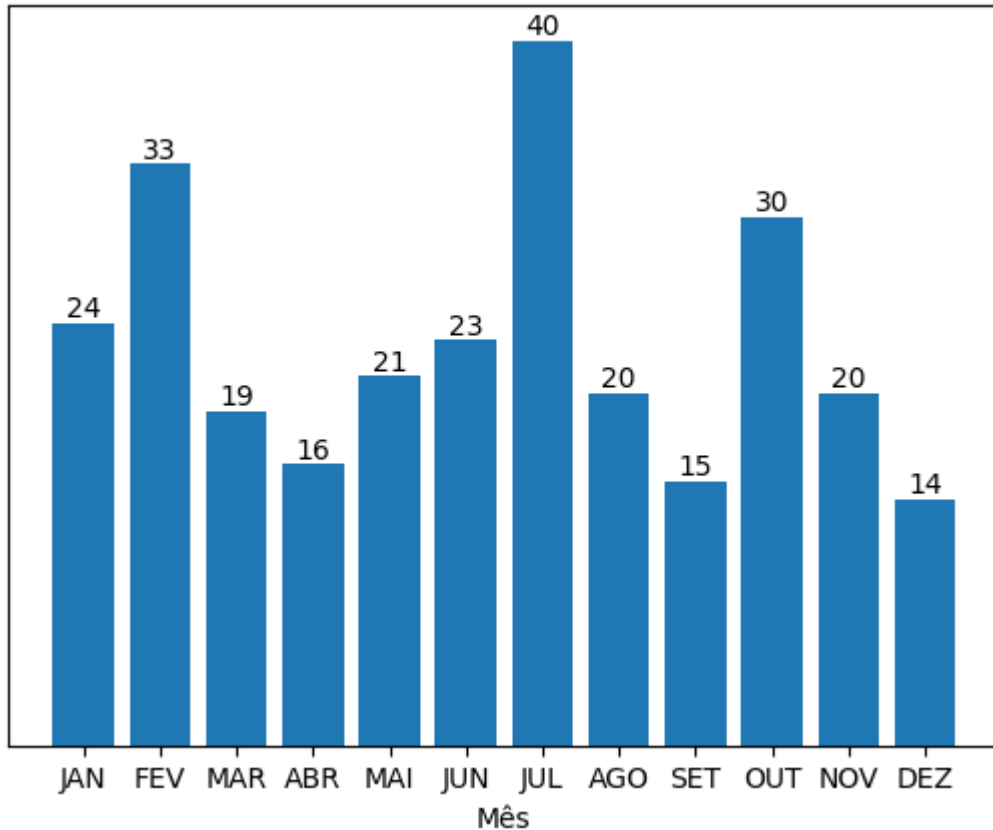


Figura 4 – Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.4 Tipos de Demandas Recebidas

As demandas registradas no âmbito da Ouvidoria da Ufes por meio da Plataforma Fala.BR compreendem tanto as manifestações de ouvidoria quanto os pedidos de acesso à informação, cada qual submetido a critérios próprios de classificação, conforme a legislação vigente.

Quanto às manifestações de ouvidoria, estas são classificadas em



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Simplifique, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que estabelece os conceitos aplicáveis aos registros realizados no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

As demandas originárias do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por sua vez, são classificadas como Pedidos de Acesso à Informação, conforme disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), não se confundindo com as manifestações típicas de ouvidoria, ainda que igualmente registradas e tratadas por meio da Plataforma Fala.BR.

Para fins de caracterização conceitual, considera-se:

- **Pedido de Acesso à Informação:** solicitação apresentada por qualquer interessado com o objetivo de obter informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2011, devendo conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida;
- **Comunicação:** registro de informações que indiquem possível irregularidade, ainda que de origem anônima, encaminhadas ao órgão ou entidade competente para análise preliminar, recebendo tratamento de denúncia;
- **Denúncia:** manifestação que indica a prática de irregularidade ou ilícito, acompanhada de indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância que justifiquem a apuração pelos órgãos competentes;
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos no exercício de suas atribuições;
- **Solicitação:** pedido de adoção de providências administrativas por parte dos órgãos ou entidades da administração pública;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços públicos;



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação a serviços prestados ou atendimentos recebidos;
- **Simplifique:** solicitação voltada à simplificação ou melhoria de serviços públicos, nos termos da regulamentação específica.

5.4.1 Resultado das Manifestações de Ouvidoria

No exercício de 2024, foram registradas 644 manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Desse total, 156 manifestações foram arquivadas, em conformidade com os critérios normativos aplicáveis ao tratamento das demandas.

Essas manifestações foram arquivadas porque não ultrapassaram a etapa de habilitação necessária ao encaminhamento para apuração pela unidade competente, haviam sido registradas em duplicidade pelo manifestante ou não houve atendimento ao pedido de complementação de informações, após a devida orientação ao usuário. O arquivamento, nesses casos, constitui etapa regular do fluxo de tratamento das manifestações e não implica juízo de mérito quanto ao conteúdo apresentado.

As 488 manifestações que atenderam aos critérios de habilitação foram classificadas de acordo com os tipos previstos na regulamentação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Nesse conjunto, as denúncias constituíram o tipo mais frequente, com 214 registros, seguidas pelas reclamações, que totalizaram 163 manifestações, e pelas solicitações, com 91 registros. As sugestões e os elogios apresentaram 10 registros cada, não tendo sido registradas manifestações classificadas como Simplifique no exercício analisado.

A distribuição das manifestações de ouvidoria por tipo, considerando os registros habilitados para tratamento, encontra-se apresentada na Figura 5, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Tipo - 2024

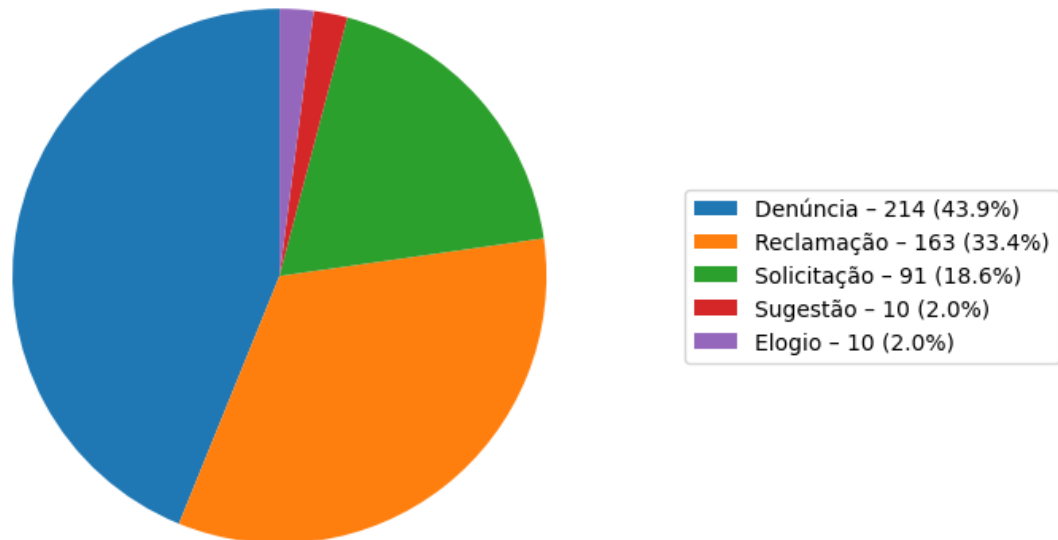


Figura 5 – Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Tipo em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.4.2 Resultados dos Pedidos de Acesso à Informação

No exercício de 2024, foram registrados 275 pedidos de acesso à informação no âmbito da Ufes, por meio da Plataforma Fala.BR, no contexto do SIC. Esses pedidos foram tratados e classificados de acordo com os desfechos previstos na Lei de Acesso à Informação e na regulamentação aplicável.

Do total de pedidos analisados, 199 tiveram o acesso concedido, correspondendo à maioria das demandas recebidas no período. Além disso, 5 pedidos resultaram em acesso parcialmente concedido, nos casos em que parte das informações solicitadas foi disponibilizada ao requerente, observadas as limitações legais ou administrativas pertinentes.

Por outro lado, 19 pedidos tiveram o acesso negado, em conformidade com as hipóteses legais de restrição previstas na legislação vigente. Registraram-se ainda 13



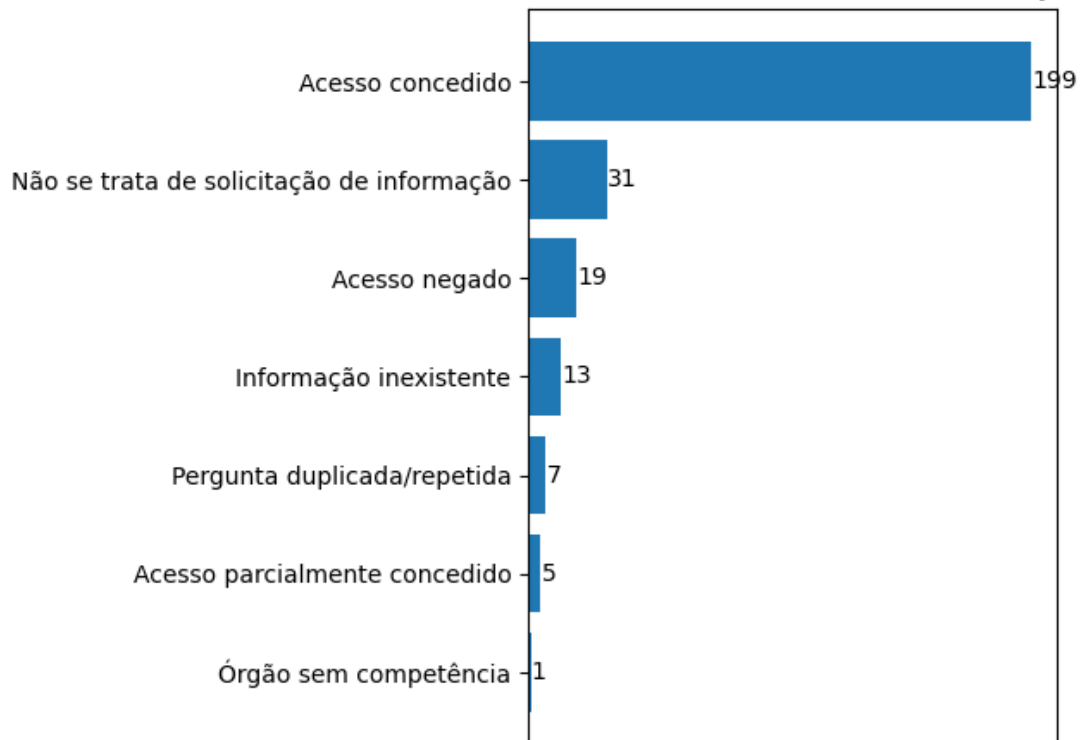
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

pedidos classificados como informação inexistente, quando verificada a inexistência do dado solicitado nos registros da instituição, e 31 pedidos enquadrados como não se tratando de solicitação de informação, por não atenderem aos requisitos característicos de pedido de acesso à informação.

Adicionalmente, 7 pedidos foram classificados como pergunta duplicada ou repetida, em razão da reiteração de solicitações já respondidas anteriormente, e 1 pedido foi direcionado a órgão sem competência para responder sobre o assunto, conforme avaliação realizada no fluxo de tratamento.

A distribuição dos pedidos de acesso à informação segundo o resultado do tratamento encontra-se apresentada na Figura 6, evidenciando os diferentes desfechos observados no exercício de 2024.

Resultados dos Pedidos de Acesso à Informação - 2024





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 6 – Resultado dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.5 Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação

Os recursos apresentados no âmbito dos pedidos de acesso à informação constituem mecanismo previsto na Lei de Acesso à Informação, destinado a assegurar ao solicitante a possibilidade de reavaliação das decisões proferidas em sede de atendimento inicial. A análise dos recursos registrados permite observar tanto o grau de inconformidade dos usuários com as respostas fornecidas quanto o funcionamento das instâncias recursais no âmbito da Ufes.

No exercício de 2024, 15 pedidos de acesso à informação foram objeto de recurso, considerando os recursos apresentados em 1ª instância, 2ª instância e junto à CGU. Esse quantitativo corresponde a uma parcela reduzida do total de pedidos recebidos no período, indicando que a maioria das solicitações foi solucionada sem necessidade de reexame por instância superior.

No que se refere à 1ª instância recursal, foram registrados 15 recursos, todos devidamente respondidos, correspondendo a 100% dos recursos recebidos nessa etapa. Em relação à 2ª instância, foram interpostos 3 recursos, igualmente respondidos integralmente. Já no âmbito da 3ª instância recursal (CGU), também foram registrados 3 recursos, todos com resposta concluída. Não houve registros de recursos encaminhados à 4ª instância (CMRI) no exercício analisado.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

A análise das decisões proferidas em sede recursal evidencia comportamentos distintos conforme a instância de julgamento. Na 1ª instância, predominou a manutenção das decisões originalmente adotadas, ainda que se observe percentual relevante de casos em que houve reversão ou reversão parcial da decisão inicial. Nas instâncias subsequentes — 2ª instância e CGU —, os julgamentos apresentaram equilíbrio entre manutenção da decisão e reversão, demonstrando a atuação dos mecanismos recursais como instrumentos de controle e reavaliação das respostas fornecidas.

5.6 Assuntos das Manifestações de Ouvidoria Registradas

A análise dos assuntos das manifestações de ouvidoria registradas no exercício de 2024 permite identificar os temas mais recorrentes submetidos à Ouvidoria da Ufes ao longo do período. Para fins de apresentação e leitura gerencial, foi elaborado o ranking dos assuntos mais frequentes, com destaque para aqueles que concentraram o maior número de registros.

No período analisado, o assunto Processo Seletivo apresentou o maior quantitativo de demandas, com 100 registros, seguido por Atendimento (69) e Agente Público (59). Na sequência, destacam-se Outros em Educação (40) e Infraestrutura e Fomento (39), evidenciando a concentração de registros em temas relacionados à gestão acadêmica e administrativa.

Também aparecem entre os assuntos mais recorrentes Tecnologia da Informação e Sistemas (26), Assédio moral (25), Concursos e processos seletivos (24) e Conduta Ética (23). Na décima posição do ranking, observa-se empate técnico entre os assuntos Assistência Social e Gestão de Pessoas, ambos com 15 registros, razão pela qual o ranking contempla 11 assuntos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A distribuição dos assuntos mais recorrentes das manifestações de ouvidoria é apresentada na Figura 7, que consolida o ranking dos principais temas registrados ao longo do exercício de 2024, servindo de base para a leitura institucional das demandas tratadas no período.



Figura 7 – Ranking dos Assuntos mais Recorrentes das Manifestações de Ouvidoria em 2024

Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.6.1 Assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação

A análise dos assuntos dos pedidos de acesso à informação registrados



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

no exercício de 2024 permite identificar os principais temas demandados pelos usuários no âmbito do SIC da Ufes. Para fins de apresentação e leitura gerencial, foi elaborado o ranking dos assuntos mais recorrentes, considerando os pedidos devidamente registrados e tratados por meio da Plataforma Fala.BR.

No período analisado, o assunto Transparência concentrou a maior parte dos pedidos, totalizando 176 registros, o que evidencia o interesse recorrente da sociedade por informações relacionadas à atuação institucional, à gestão administrativa e à disponibilização de dados públicos. Em patamar significativamente inferior, figuram os assuntos Outros em Educação (26), Ações Afirmativas (16) e Gestão de Pessoas (13).

Também foram registrados pedidos relacionados a Dados pessoais – LGPD (7), Infraestrutura e Fomento (7) e Processo Seletivo (7), indicando diversidade temática nas demandas de acesso à informação apresentadas ao longo do exercício.

Considerando a expressiva concentração de pedidos classificados no assunto Transparência, observa-se distribuição interna entre diferentes subassuntos, com destaque para Transparência | Institucional (69 registros), Transparência | Ações e Programas (28), Transparência | Servidores (18), Transparência | Sanções Administrativas (17) e Transparência | Licitações e Contratos (15). Também foram identificados pedidos relacionados a Convênios e Transferências (10), Dados Abertos (4), Informações Classificadas (3), Participação Social (5), Receitas e Despesas (5), além de registros pontuais referentes a Auditorias (1) e ao Serviço de Informação ao Cidadão (1).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A distribuição dos assuntos dos pedidos de acesso à informação no exercício de 2024 encontra-se apresentada na Figura 8, que consolida os principais temas demandados no âmbito do SIC.

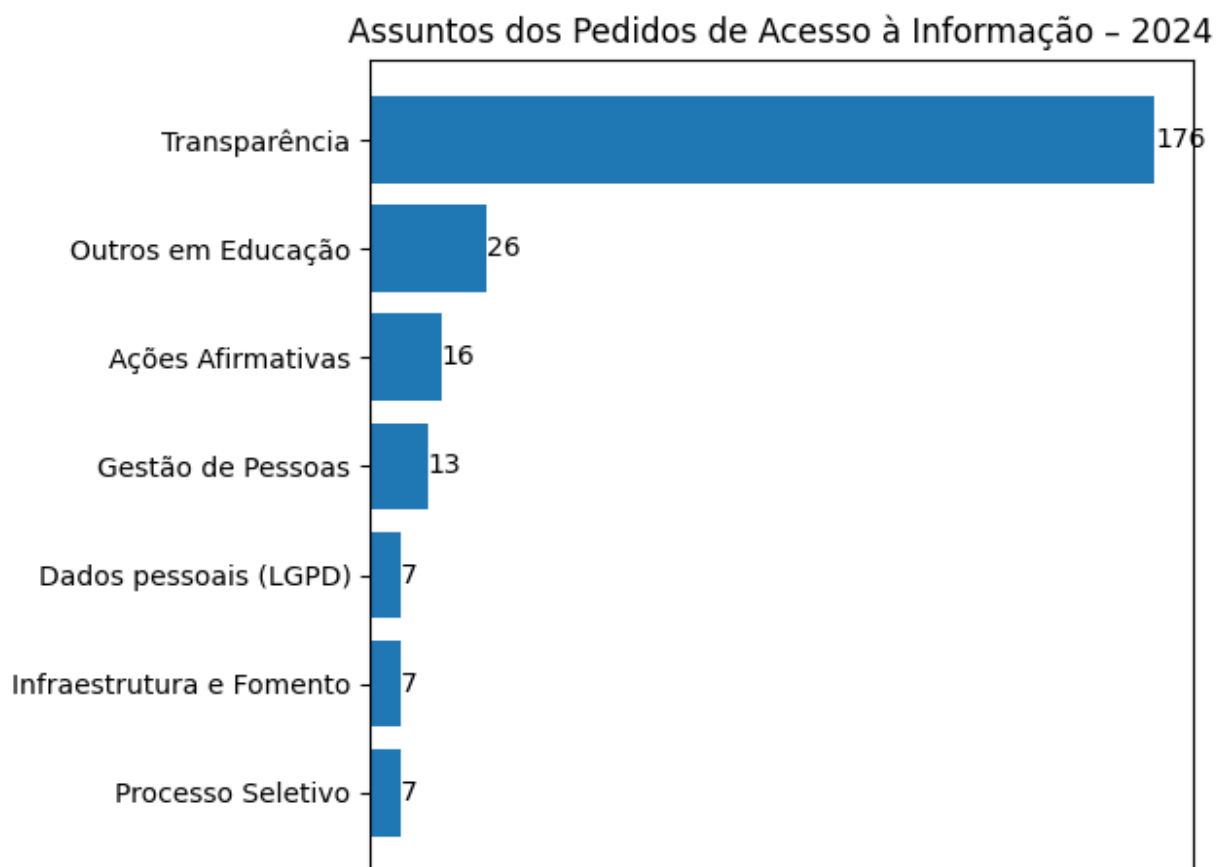


Figura 8 – Ranking dos Assuntos mais Recorrentes dos Pedidos de Informação em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.7 Unidades Mais Demandadas

A análise das unidades destinatárias das manifestações de ouvidoria registradas em 2024 evidencia concentração expressiva de demandas em um conjunto específico de



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

áreas da Universidade. Os dados consolidados indicam que determinadas unidades concentram maior volume de manifestações, refletindo a natureza recorrente das demandas relacionadas às atividades acadêmicas, administrativas e de infraestrutura institucional.

Nesse cenário, a Pró-Reitoria de Graduação apresentou o maior quantitativo de registros no período, com 109 manifestações, seguida pela Coordenação de Procedimentos Disciplinares, com 66 manifestações, e pelo Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, que totalizou 44 registros. Em sequência, destacam-se o Centro de Ciências da Saúde (28) e a Superintendência de Infraestrutura (24), evidenciando a relevância dessas unidades no atendimento às demandas encaminhadas à Ouvidoria.

Também constam entre as unidades mais demandadas o Centro Universitário Norte do Espírito Santo e a Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil, ambos com 23 manifestações, bem como o Centro de Artes e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, com 18 registros cada. O grupo das dez unidades mais demandadas é completado pelo Centro de Educação, que contabilizou 16 manifestações, em patamar equivalente ao observado no Centro de Ciências Humanas e Naturais.

O conjunto dessas unidades concentra parcela significativa das manifestações analisadas no exercício, conforme apresentado na Figura 9, oferecendo subsídios objetivos para a compreensão da distribuição institucional das demandas e para o acompanhamento das áreas mais frequentemente acionadas pela comunidade universitária.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

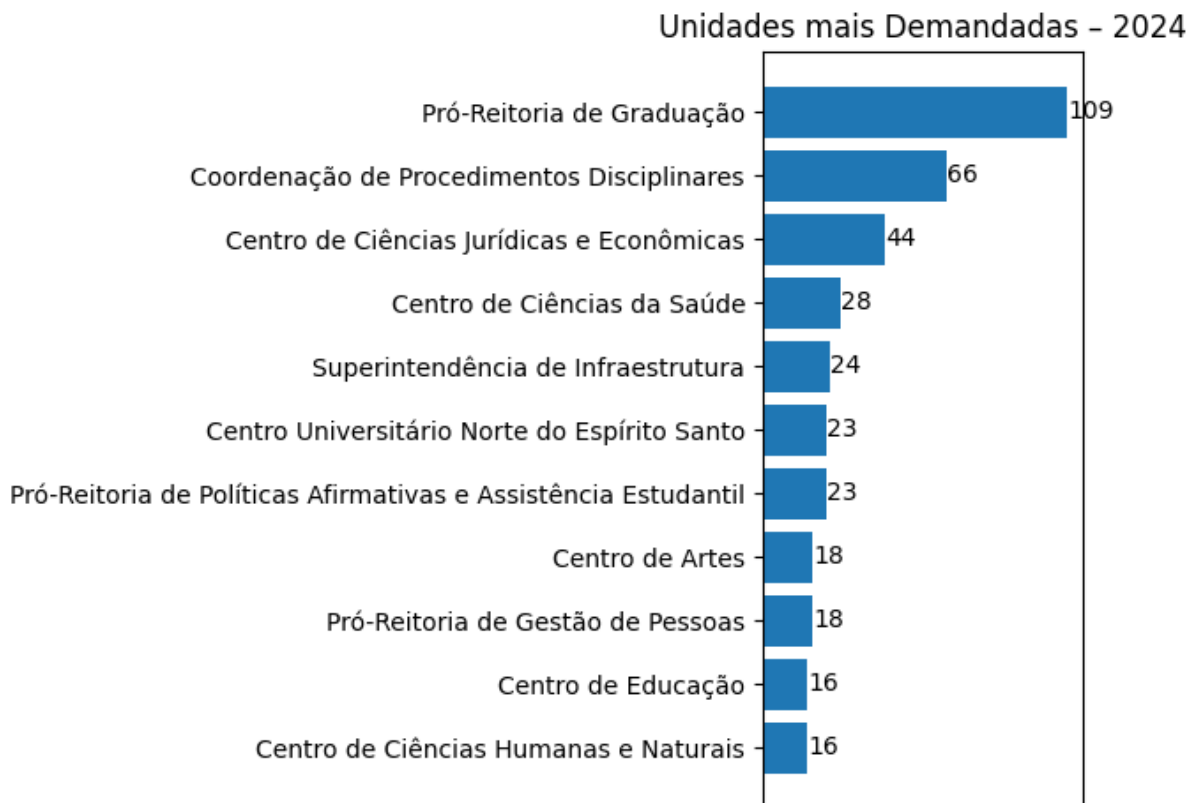


Figura 9 – Unidades mais Demandadas em 2024

Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](https://fala.br).

5.7.1 Unidades Mais Demandadas nos Pedidos de Acesso à Informação

A análise das unidades destinatárias dos pedidos de acesso à informação registrados no exercício de 2024 evidencia a concentração das demandas em áreas diretamente relacionadas à gestão administrativa, à produção e guarda de informações institucionais e à coordenação de políticas públicas no âmbito da Ufes.

No período analisado, a Pró-Reitoria de Administração apresentou o maior quantitativo de pedidos de acesso à informação, com 36 registros, refletindo a centralidade dessa unidade na gestão de contratos, processos administrativos,



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

recursos materiais e financeiros. Em seguida, destacam-se a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, com 19 pedidos, e a Ouvidoria, com 16 registros, unidades frequentemente acionadas em demandas relacionadas a informações funcionais, procedimentos administrativos e fluxos institucionais.

Na sequência, o Gabinete da Reitoria, com 13 pedidos, e o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – Departamento de Economia, que totalizou 14 registros, evidenciando a recorrência de solicitações vinculadas a informações acadêmicas, normativas e administrativas específicas. Também se destacam a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, com 10 pedidos, e a Superintendência de Infraestrutura, com 9 registros, associadas a demandas relativas ao planejamento institucional, obras, contratos e gestão da infraestrutura universitária.

Com quantitativos intermediários, aparecem ainda a Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil e a Pró-Reitoria de Graduação, ambas com 8 pedidos, além da Superintendência de Tecnologia da Informação, com 6 registros, demonstrando a diversidade temática das solicitações de acesso à informação dirigidas à Universidade.

O conjunto das unidades mais demandadas nos pedidos de acesso à informação concentra parcela significativa dos registros analisados, conforme apresentado na Figura 10, contribuindo para a compreensão do perfil institucional das demandas informacionais e para o aprimoramento das estratégias de transparência ativa e passiva no âmbito da Ufes.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

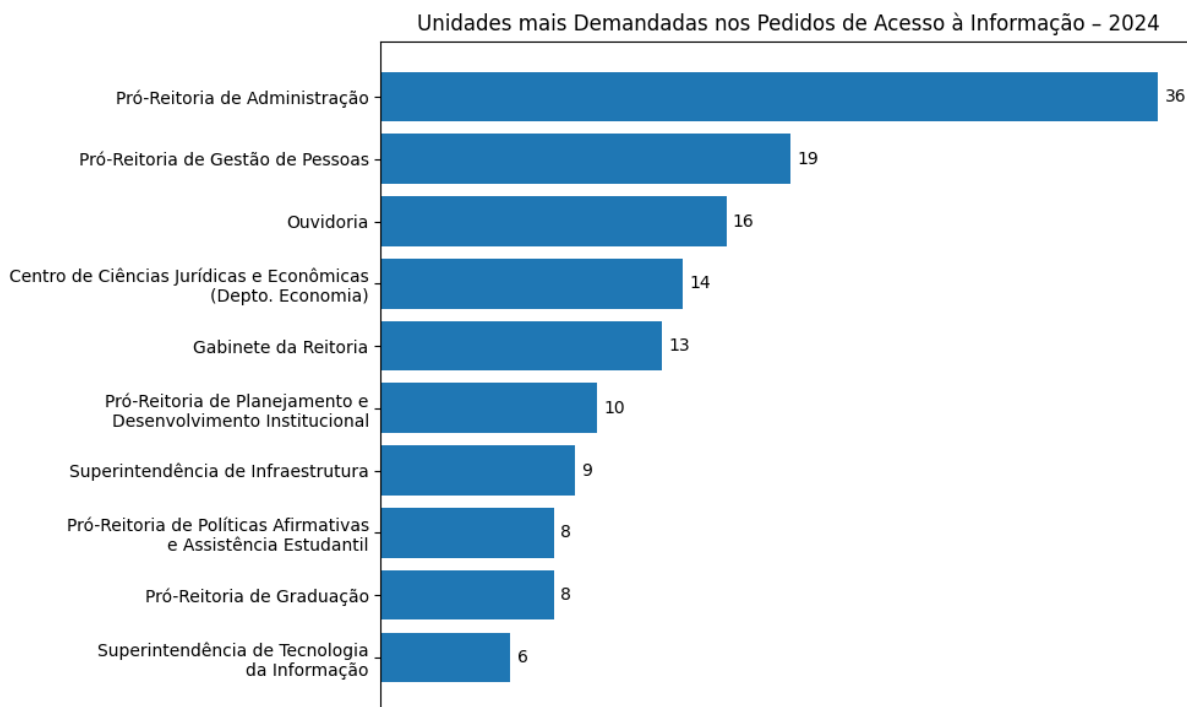


Figura 10 – Unidades mais Demandadas nos Pedidos de Acesso à Informação em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.8 Tempo Médio de Resposta das Manifestações

O tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria constitui indicador relevante para o acompanhamento do desempenho institucional no tratamento das demandas encaminhadas pela comunidade universitária. Esse indicador corresponde ao intervalo médio, em dias, entre o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR e a apresentação da resposta conclusiva ao manifestante, refletindo a dinâmica de articulação entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pelo fornecimento das informações e providências solicitadas.

No exercício de 2024, o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria registradas pela Ouvidoria da Ufes foi de 23 dias. Esse resultado expressa o tempo

30



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

médio necessário para a análise, o encaminhamento às unidades competentes, a elaboração das respostas e a devolutiva aos usuários, considerando a diversidade de temas, níveis de complexidade e necessidade de apuração envolvidos nas demandas recebidas ao longo do período.

No mesmo exercício, os Pedidos de Acesso à Informação apresentaram tempo médio de resposta de 16,2 dias, indicando dinâmica distinta de tratamento em relação às manifestações de ouvidoria, em razão das especificidades procedimentais e normativas aplicáveis a esse tipo de demanda.

O tempo de resposta é diretamente influenciado pelo prazo de manifestação das unidades responsáveis, uma vez que a Ouvidoria atua de forma articulada com os setores acadêmicos e administrativos para a obtenção das informações e providências requeridas. Assim, variações nesse indicador podem decorrer da complexidade dos assuntos tratados, da disponibilidade de informações e da necessidade de análises técnicas ou administrativas mais aprofundadas.

5.9 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No exercício de 2024, foram registradas 53 respostas válidas à pesquisa de satisfação, correspondendo a uma parcela do total de usuários atendidos no período. A taxa de participação reduzida indica que os resultados não devem ser compreendidos como representativos da totalidade das manifestações tratadas, mas sim como um recorte perceptivo dos usuários que optaram por responder voluntariamente ao questionário.

A distribuição das respostas revela predominância de avaliações positivas e intermediárias acerca do atendimento prestado, resultando em um índice médio de satisfação de 37,74%, conforme apresentado na Figura 11. Ainda assim, observa-se



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

a presença de avaliações regulares e insatisfeitas, que sinalizam a existência de aspectos passíveis de aprimoramento no processo de atendimento e resposta às demandas.

É importante destacar que a participação na pesquisa de satisfação tende a não ocorrer de forma aleatória. Usuários cujas demandas foram negadas, parcialmente atendidas ou que não obtiveram o resultado esperado podem apresentar maior propensão a responder ao questionário, motivados pela insatisfação com o desfecho do atendimento. Em contrapartida, usuários que tiveram suas demandas plenamente atendidas podem não se sentir estimulados a participar da pesquisa, por considerarem o processo concluído de forma satisfatória.

Adicionalmente, fatores como desconhecimento sobre a relevância da pesquisa de satisfação, limitações de tempo ou baixa familiaridade com o instrumento também podem contribuir para a reduzida taxa de respostas. Dessa forma, os resultados devem ser analisados com cautela, sendo compreendidos como indicativos qualitativos do atendimento prestado, e não como medida conclusiva de desempenho institucional.

Os dados da pesquisa de satisfação, apresentados na Figura 11, integram o conjunto de informações utilizadas pela Ouvidoria para reflexão interna sobre práticas de atendimento, comunicação com os usuários e articulação com as unidades responsáveis, subsidiando futuras ações de aprimoramento do serviço.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Avaliação de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria - 2024

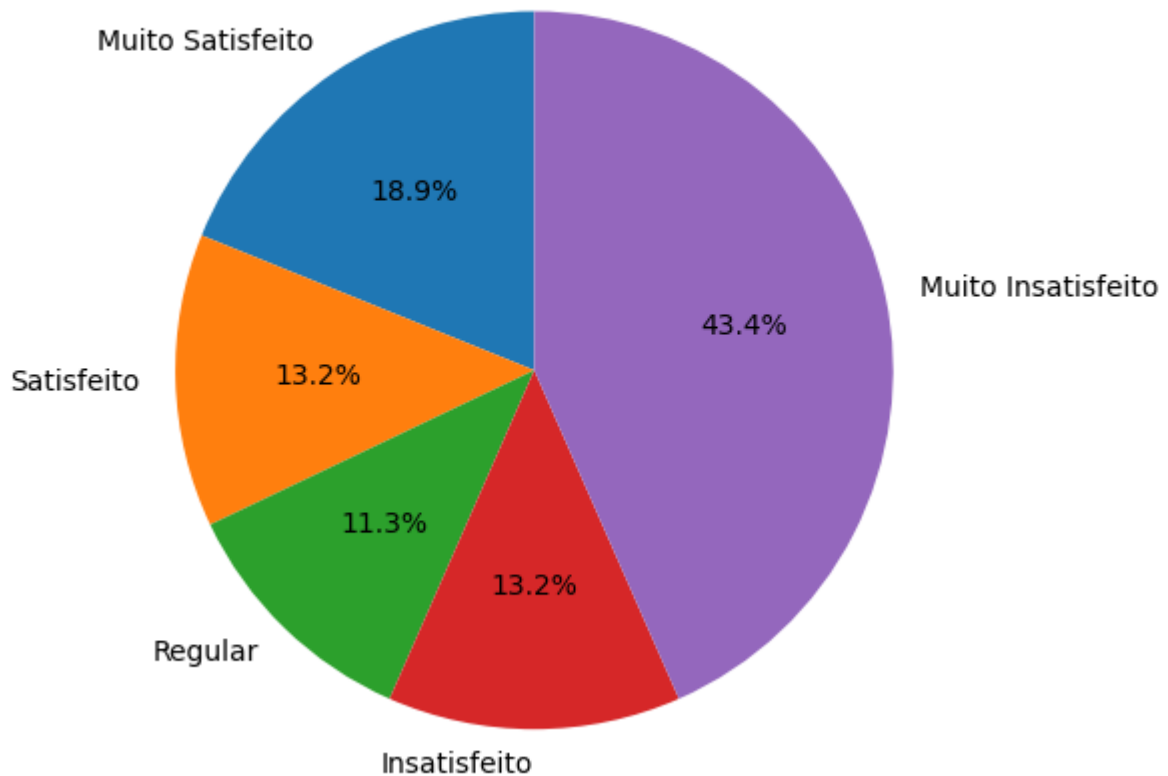


Figura 11 – Avaliação de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2024
Fonte: Ouvidoria/Ufes – Plataforma [Fala.BR](#).

5.10 Ouvidoria Interna

A funcionalidade Ouvidoria Interna foi instituída no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal pela Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, e implementada na Ufes a partir do terceiro trimestre do exercício. Essa funcionalidade destina-se ao acolhimento de manifestações apresentadas por agentes públicos internos, tais como servidores, empregados terceirizados, estagiários, consultores e



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

demais profissionais vinculados às atividades públicas da instituição.

As manifestações registradas por meio da Ouvidoria Interna recebem o mesmo tratamento procedimental, bem como as mesmas garantias de confidencialidade e proteção asseguradas aos usuários externos, nos termos da normativa vigente, observadas as especificidades decorrentes da condição funcional do manifestante.

No exercício de 2024, foram registradas 46 manifestações de Ouvidoria Interna, considerando os registros efetuados ao longo do período de implementação da funcionalidade. A distribuição dessas manifestações por tipo apresentou o seguinte perfil: 15 comunicações, 10 reclamações, 9 solicitações, 6 denúncias, 3 elogios e 3 pedidos de acesso à informação. Observa-se a predominância das comunicações, reclamações e solicitações, indicando a utilização da Ouvidoria Interna principalmente como canal de orientação, registro de insatisfações funcionais e encaminhamento de demandas administrativas por agentes públicos vinculados à Universidade.

No conjunto das manifestações de Ouvidoria Interna registradas em 2024, 4 manifestações foram arquivadas, após análise técnica, por não atenderem aos critérios de habilitação previstos no fluxo de tratamento das demandas.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6 CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Ouvidoria de 2024 consolida as informações produzidas ao longo do exercício, em conformidade com o arcabouço normativo aplicável à atuação das ouvidorias públicas e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), destacando o papel institucional da Ouvidoria da Ufes como instância de escuta qualificada, mediação administrativa, transparência e produção de informação gerencial para o aprimoramento da gestão universitária.

No período analisado, a Ouvidoria registrou 644 manifestações de ouvidoria e 275 pedidos de acesso à informação, evidenciando a manutenção de demanda relevante por participação social e transparência no âmbito institucional. A leitura anual reforça a utilidade do monitoramento sistemático desses dados, tanto para identificação de padrões e recorrências quanto para a orientação de medidas de melhoria em serviços, rotinas e fluxos internos.

Quanto ao comportamento das manifestações de ouvidoria, observou-se distribuição mensal com oscilações associadas ao calendário acadêmico e administrativo, e predominância de tipos relacionados a denúncias, reclamações e solicitações, entre os registros habilitados para tratamento. A existência de manifestações arquivadas, por sua vez, reflete etapa regular do fluxo de triagem e habilitação, vinculada a critérios técnicos e procedimentais, sem implicar juízo de mérito sobre o conteúdo apresentado pelos usuários.

No âmbito do acesso à informação, a classificação dos pedidos por resultado evidencia que a maior parte das demandas foi solucionada com disponibilização de informações ao solicitante, com ocorrência também de hipóteses típicas do tratamento do SIC, como negativas fundamentadas, inexistência de informação, duplicidade e pedidos não caracterizáveis como solicitação de informação. A análise dos recursos registrados em 2024 demonstra o funcionamento das instâncias recursais como



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

instrumento de reavaliação e controle da resposta administrativa, permitindo aferir o grau de inconformidade dos solicitantes e a consistência decisória no reexame das decisões.

A avaliação temática das demandas registradas também contribui para a compreensão do perfil institucional das solicitações. Nas manifestações de ouvidoria, destacam-se assuntos relacionados à dinâmica acadêmica e administrativa, como processo seletivo, atendimento, conduta de agente público e infraestrutura, entre outros, compondo um panorama objetivo dos temas mais frequentemente submetidos à Ouvidoria. Nos pedidos de acesso à informação, a concentração no assunto Transparência, e seus subassuntos, reforça a centralidade da informação institucional, administrativa e de gestão na relação entre a Universidade e a sociedade, oferecendo subsídios para fortalecimento contínuo da transparência ativa e aprimoramento dos fluxos de atendimento da transparência passiva.

A distribuição institucional das demandas evidencia concentração em unidades diretamente vinculadas ao funcionamento acadêmico, à gestão administrativa, à infraestrutura e à gestão de pessoas, tanto no recorte das manifestações de ouvidoria quanto no dos pedidos de acesso à informação. Esse resultado contribui para a leitura gerencial dos pontos de maior incidência de demandas e para o acompanhamento das áreas mais acionadas, com potencial de orientar ações preventivas, ajustes de comunicação, padronização de respostas e melhoria de processos internos.

No que se refere ao desempenho de resposta, o tempo médio de 23 dias para manifestações de ouvidoria e de 16,2 dias para pedidos de acesso à informação, em 2024, expressa a dinâmica de articulação entre a Ouvidoria/SIC e as unidades responsáveis pelo fornecimento de informações e providências. Esses indicadores reforçam a relevância de fluxos internos claros, disponibilidade tempestiva de informações e cooperação institucional, especialmente nos casos que demandam análise técnica, apuração ou consolidação de dados por diferentes setores.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A pesquisa de satisfação, embora com participação limitada, oferece indícios qualitativos sobre a percepção dos usuários quanto ao atendimento prestado e integra o conjunto de instrumentos de reflexão interna utilizados pela Ouvidoria para aprimoramento contínuo. Os resultados recomendam cautela interpretativa, mas permanecem úteis como sinalização de pontos de atenção e oportunidades de melhoria na comunicação, no acompanhamento e na devolutiva aos manifestantes.

Por fim, registra-se a implementação, em 2024, da funcionalidade Ouvidoria Interna, que ampliou os canais formais de escuta institucional para agentes públicos internos, com garantias procedimentais e de proteção equivalentes às destinadas aos usuários externos. Os registros realizados no período inicial de implantação e sua distribuição por tipos demonstram a incorporação progressiva dessa modalidade no âmbito da Universidade, fortalecendo mecanismos de integridade, governança e participação interna.

Diante do conjunto de dados analisados, conclui-se que a Ouvidoria da Ufes manteve, em 2024, atuação alinhada às diretrizes do SisOuv e às exigências normativas do SIC, consolidando-se como instrumento essencial de transparência, controle interno, participação social e qualificação da gestão. As evidências apresentadas neste relatório oferecem base objetiva para o acompanhamento institucional das demandas e para a adoção de ações orientadas à melhoria contínua dos serviços, processos e rotinas administrativas da Ufes



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

7 REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Presidência da República**, Brasília, 2011.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 19/01/2026.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 19/01/2026.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm. Acesso em: 19/01/2026.

UFES. Resolução Nº 15, de 04 de julho de 2008. **Conselho Universitário – CUn**. UFES, Vitória/ES, 2008. Disponível em:

https://daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_15.2008.pdf.

Acesso em: 19/01/2026.