

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA:  
Exercício - 2022





Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA:

EXERCÍCIO - 2022

Documento avulso nº 23068.023157/2023-29

VITÓRIA

2023



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 – Comparativos temporais.....                       | 18 |
| Figura 2 – Unidades/Assuntos mais demandados em 2022.....    | 19 |
| Figura 3 – Perfil das Manifestações.....                     | 22 |
| Figura 4 - Comunicações .....                                | 25 |
| Figura 5 – Denúncias .....                                   | 27 |
| Figura 6 – Elogios.....                                      | 29 |
| Figura 7 – Reclamações .....                                 | 31 |
| Figura 8 – Solicitações .....                                | 33 |
| Figura 9 – Sugestões .....                                   | 35 |
| Figura 10 – Acesso à Informação .....                        | 37 |
| Figura 11 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão .....     | 39 |
| Figura 12 – Tempo médio por Tipo .....                       | 39 |
| Figura 13 – Tempo Médio .....                                | 43 |
| Figura 14 – Pesquisa de Satisfação .....                     | 47 |
| Figura 15 – Apresentação do Painel de Gestão .....           | 57 |
| Figura 16 – Perfil das Manifestações.....                    | 57 |
| Figura 17 – Ranking por Unidades .....                       | 58 |
| Figura 18 – Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação..... | 58 |



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Figura 19 – Resolutividade no Atendimento às Manifestações..... 59



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## LISTA DE SIGLAS

Audin – Auditoria

BC – Biblioteca Central

CAr – Centro de Artes

CCAE – Centro de Ciências Agrárias e Engenharias

CCE – Centro de Ciências Exatas

CCENS – Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde

CCHN – Centro de Ciências Humanas e Naturais

CCJE – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas

CCS – Centro de Ciências da Saúde

CE – Centro de Educação

CEFD – Centro de Educação Física e Desportos

CT – Centro Tecnológico

CEUNES – Centro Universitário Norte do Espírito Santo

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CUn – Conselho Universitário

GR – Gabinete da Reitoria

Ouv – Ouvidoria



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Proaeci – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania

Proad – Pró-Reitoria de Administração

ProEx – Pró-reitoria de Extensão

Progep – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Prograd – Pró-reitoria de Graduação

Proplan– Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PRPPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Sead – Superintendência de Educação a Distância

SI – Superintendência de Infraestrutura

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| 1 MENSAGEM DO OUVIDOR.....                           | 6  |
| 2 APRESENTAÇÃO .....                                 | 8  |
| 3 A OUVIDORIA .....                                  | 9  |
| 3.1 A OUVIDORIA NA UFES.....                         | 10 |
| 3.2 O PAPEL DA OUVIDORIA .....                       | 12 |
| 3.3 FORÇA DE TRABALHO.....                           | 13 |
| 4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....                        | 15 |
| 4.1 FALA.BR.....                                     | 15 |
| 4.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL .....                     | 15 |
| 4.3 SITE .....                                       | 16 |
| 4.4 WHATSAPP .....                                   | 16 |
| 4.5 E-MAIL .....                                     | 16 |
| 4.6 CORRESPONDÊNCIA.....                             | 17 |
| 5 PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO EXERCÍCIO DE 2022 ..... | 17 |
| 5.1 COMUNICAÇÕES .....                               | 25 |
| 5.2 DENÚNCIAS .....                                  | 27 |
| 5.3 ELOGIOS.....                                     | 29 |
| 5.4 RECLAMAÇÕES.....                                 | 31 |
| 5.5 SOLICITAÇÕES.....                                | 33 |
| 5.6 SUGESTÕES .....                                  | 35 |
| 5.7 ACESSO À INFORMAÇÃO.....                         | 37 |
| 6 RESOLUTIVIDADE NA OUVIDORIA.....                   | 40 |
| 6.1 TEMPO MÉDIO.....                                 | 42 |
| 7 OUVIDORIA ITINERANTE.....                          | 45 |



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

|  |    |
|--|----|
| 8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....                          | 47 |
| 9 PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO .....              | 50 |
| 9.1 MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA .....    | 52 |
| 9.2 PLANO DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL - OUVIDORIA..... | 54 |
| 9.3 PROCESSOS DE TRABALHO .....                        | 54 |
| 9.4 PAINEL DE GESTÃO .....                             | 56 |
| 10 RECOMENDAÇÕES.....                                  | 59 |
| 10.1 À ADMINISTRAÇÃO CENTRAL: .....                    | 60 |
| 10.2 ÀS UNIDADES ORGANIZACIONAIS:.....                 | 61 |
| REFERÊNCIAS .....                                      | 63 |



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## **1 MENSAGEM DO OUVIDOR**

É com grande satisfação que apresento o relatório anual da Ouvidoria da Ufes referente ao ano de 2022. Como Ouvidor, tive a honra de servir como ponto de contato entre a Universidade e todos os seus usuários, ouvindo suas preocupações, sugestões e elogios. O objetivo principal da Ouvidoria é promover a transparência, a ética e a melhoria contínua em nossa instituição.

Ao longo do último ano, recebemos um grande número de manifestações, o que demonstra o interesse e o engajamento de todos em contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento da Ufes. Cada mensagem recebida foi cuidadosamente analisada e encaminhada aos setores responsáveis, garantindo que as demandas fossem tratadas de maneira adequada e em conformidade com os princípios da justiça e da igualdade.

Além de receber e encaminhar manifestações, a Ouvidoria também se empenhou em fornecer informações claras e precisas, orientando os usuários sobre seus direitos, deveres e os procedimentos adotados pela Ufes. Buscamos promover a cultura do diálogo e da escuta ativa, sempre valorizando a diversidade de opiniões e promovendo um ambiente de respeito e inclusão.

Destaco ainda o comprometimento da Administração Central da Ufes nas ações de modernização da gestão realizadas pela Ouvidoria. Por meio dessa parceria sólida, aliada à dedicação e ao empenho de nossa equipe, alcançamos com sucesso os objetivos propostos. Essa colaboração ativa tem sido vital para promover a qualidade e eficiência das atividades realizadas, resultando em um atendimento cada vez mais efetivo e para todos os membros da comunidade acadêmica.

Acreditamos firmemente que a modernização contínua da Ouvidoria, impulsionada pelo comprometimento da Reitoria, é fundamental para promover a excelência em todas as nossas atividades e atender plenamente às necessidades e expectativas dos nossos usuários. O apoio e os recursos fornecidos têm sido fundamentais para impulsionar o



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

sucesso da Ouvidoria, fortalecendo sua importância como um canal essencial de participação e melhoria contínua.

Ao término deste ano, quero expressar minha gratidão a todos aqueles que confiaram na Ouvidoria como um canal para expressar suas preocupações e sugestões. Agradeço também aos setores da Ufes pela colaboração e prontidão em lidar com as demandas encaminhadas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e transparente.

Em 2023, a Ouvidoria continuará seu trabalho incansável em prol da melhoria constante da Ufes. Estaremos comprometidos em aprimorar nossos processos, fortalecer o diálogo e promover a participação ativa de todos. Juntos, construiremos uma universidade mais inclusiva, responsável e comprometida com o desenvolvimento do conhecimento e a transformação social.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## 2 APRESENTAÇÃO

O relatório a seguir tem como objetivo divulgar à gestão, à comunidade universitária e à sociedade os dados gerais dos serviços desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo no exercício de 2022, apresentando uma análise quali-quantitativa referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, bem como os projetos executados pela Ouvidoria, conforme determina o artigo 14 da Resolução nº 15/2008 – Conselho Universitário - CUn, que estabelece o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Ufes:

Art. 14 A Ouvidoria divulgará, trimestralmente, na home page da UFES, os dados gerais dos serviços dos três meses antecedentes. (UFES 2008, p.4)

Os Dados Gerais, nos termos da referida Resolução em seu artigo 15, incluem a divulgação do número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos três meses; o movimento das demandas por categoria, com o número de solicitações definidas como Reclamações, Sugestões, Consultas e Elogios; e os encaminhamentos adotados.

Além disso, nos termos do artigo 52 da Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o relatório deve indicar, ao menos, as seguintes informações: dados sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria, número de manifestações recebidas no ano anterior, análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas e informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

### 3 A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão de controle interno vinculado à Reitoria, que tem como objetivo acolher manifestações relacionadas às atividades da Universidade. É um espaço aberto à comunidade universitária e à sociedade em geral, sendo o principal canal de comunicação entre o usuário do serviço e os órgãos da Ufes, em suas diferentes instâncias acadêmicas e administrativas.

A relevância da Ouvidoria decorre do direito constitucional à participação da sociedade na gestão pública, permitindo aos cidadãos colaborar na formulação das políticas governamentais. Dessa forma, os usuários têm a possibilidade de intervir na tomada de decisão administrativa, orientando a Administração a tomar providências que atendam ao interesse público primário.

(...) O interesse público primário é a razão de ser do Estado e sintetiza-se nos fins que cabe a ele promover: justiça, segurança e bem-estar social. Estes são os interesses de toda a sociedade. (Barroso, Luís Roberto. Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 4. Ed. 2013, p. 92.)

Além disso, a Ouvidoria possibilita ao cidadão exercer controle sobre a ação do Estado, fiscalizando continuamente a aplicação de recursos públicos e fazendo solicitações ao gestor para prestar contas sobre sua atuação e aprimorar a prestação dos serviços sob sua gestão.

Dessa forma, o usuário do serviço é fundamental para melhorar a gestão da instituição, já que as suas manifestações resultantes da participação social promovem uma melhoria contínua nos serviços públicos da Universidade. Isso contribui para o desenvolvimento da instituição e, conseqüentemente, para a sociedade como um todo.

Com esse objetivo, a Ouvidoria realiza de forma imparcial e autônoma atividades relacionadas ao recebimento, exame e encaminhamento das manifestações dos usuários, tais como reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

simplificação e acesso às informações sob a guarda da Universidade.

Além de receber, analisar e encaminhar as manifestações às unidades responsáveis, a Ouvidoria tem o papel de identificar situações irregulares, sugerir melhorias e solicitar providências. Com base na legislação vigente, a Ouvidoria atua na recomendação e intermediação das ações corretivas, buscando soluções para as questões apresentadas. Dessa forma, a Ouvidoria garante que os anseios individuais e coletivos da sociedade sejam recebidos de forma sigilosa, eficiente e eficaz.

Dessa forma, a Ouvidoria tem como objetivo construir uma cultura de cidadania na sociedade, por meio da participação do cidadão nas políticas públicas como instrumento de democracia. A Ouvidoria é o agente promotor de mudanças na sociedade, responsável por aproximar a Administração Pública do cidadão e promover a participação ativa deste na construção de uma sociedade mais justa e democrática.

### 3.1 A OUVIDORIA NA UFES

A Ouvidoria da Ufes é uma das ouvidorias públicas universitárias mais antigas do Brasil, tendo sido criada em 1992 pelo Conselho Universitário (CUUn) da Ufes através da Resolução nº 01/1992, que instituiu a função de Ouvidor Geral - "Ombudsman". Posteriormente, em 2008, o mesmo Conselho estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria por meio da Resolução nº 15/2008, o qual determina as seguintes competências da Ouvidoria

Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:

I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;
- IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade. (UFES2008, p.2)

Na Ufes, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é uma das responsabilidades atribuídas à Ouvidoria. O SIC é um serviço informativo disponível para toda a comunidade universitária e sociedade em geral. É responsabilidade do SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, no âmbito da Ufes. O monitoramento está vinculado à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que nesse caso é exercido pelo Ouvidor, conforme a Portaria DGP Ufes nº 2215, de 1 de novembro de 2017.

Art. 1º Designar o ocupante do cargo de Ouvidor Geral da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) como autoridade diretamente subordinada ao Magnífico Reitor da Ufes para, no âmbito desta Universidade, exercer as seguintes atribuições:

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II - monitorar a implementação do disposto nessa lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na referida lei; e
- IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nessa lei e seus regulamentos. (UFES 2017, p.1)



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

### 3.2 O PAPEL DA OUVIDORIA

Além das competências descritas em seu Regimento Interno e apresentadas anteriormente, a Ouvidoria da Ufes também deve cumprir as orientações estabelecidas na Portaria nº 581, publicada pela Controladoria Geral da União - CGU em 9 de março de 2021. Essa Portaria consolida disposições estabelecidas em diversos normativos esparsos, estabelecendo diretrizes para o exercício das competências das unidades do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Dessa forma, o artigo 7º da referida Portaria traz um rol exemplificativo das atividades a serem executadas pela Ouvidoria, tais como:

- I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;
- II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
  - a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão. (CGU 2021, p.3)

### 3.3 FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da Ufes está disponível para oferecer suporte e orientação aos usuários. O time é composto pelo Ouvidor, cinco servidores técnicos administrativos e dois estagiários, que também realizam atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações à comunidade universitária e à sociedade em geral.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Ouvidor, Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado de Dados.

- Renato Carlos Schwab Alves

Responsável pelo SIC:

- Pamella Teixeira Cardoso Jevaux

Demais servidores:

- Igor Costa Lima Guilherme
- Janete do Carmo Narciso
- Marcelo Rosa Pereira
- Welington Batista Pereira – Administrador

Estagiários:

- Karinna Rodrigues de Almeida Brandão
- Wendon Felipe Araújo Moreira



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## **4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

A Ouvidoria da Ufes tem como objetivo oferecer suporte e orientação aos usuários sobre a forma correta de registro de manifestações e pedidos de informação, bem como os procedimentos e prazos de resposta. Para isso, são oferecidos canais de atendimento gratuitos, onde as informações prestadas pelos usuários são mantidas em sigilo. São eles:

### **4.1 FALA.BR**

A Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação - Fala.BR é uma ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União - CGU que permite que os usuários encaminhem suas manifestações a órgãos e entidades do poder público por meio de um único canal, a qualquer dia ou horário. A plataforma possibilita ao usuário enviar suas demandas, acompanhar o prazo de resposta, apresentar recursos quando necessário e receber respostas, tudo em um ambiente único, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

### **4.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL**

A Ouvidoria da Ufes está localizada na Avenida. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, com atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

### 4.3 SITE

A página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufes.br/> dispõe de link direto à Plataforma Fala.Br, onde o usuário pode registrar a sua manifestação de forma direta e simples.

### 4.4 WHATSAPP

O atendimento via Whatsapp está disponível para esclarecer dúvidas por meio por meio do número (27) 98809-0151. Caso o usuário demonstre interesse em fazer uma manifestação, a equipe da Ouvidoria irá fornecer as orientações necessárias para registrar sua manifestação na plataforma Fala.BR.

### 4.5 E-MAIL

A Ouvidoria dispõe do e-mail [ouvidoria@ufes.br](mailto:ouvidoria@ufes.br) para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe a sua manifestação via e-mail, a equipe da Ouvidoria fornecerá as orientações necessárias para que a manifestação seja registrada na Plataforma Fala.Br.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

#### 4.6 CORRESPONDÊNCIA

As correspondências destinadas à Ouvidoria da Ufes devem ser encaminhadas para o seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Protocolo Geral (atrás da Biblioteca Central), Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - Ufes, CEP 29075-910, Vitória-ES. Se a demanda atender aos requisitos legais necessários para sua formalização, a equipe da Ouvidoria a cadastrará na Plataforma Fala.Br.

#### 5 PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO EXERCÍCIO DE 2022

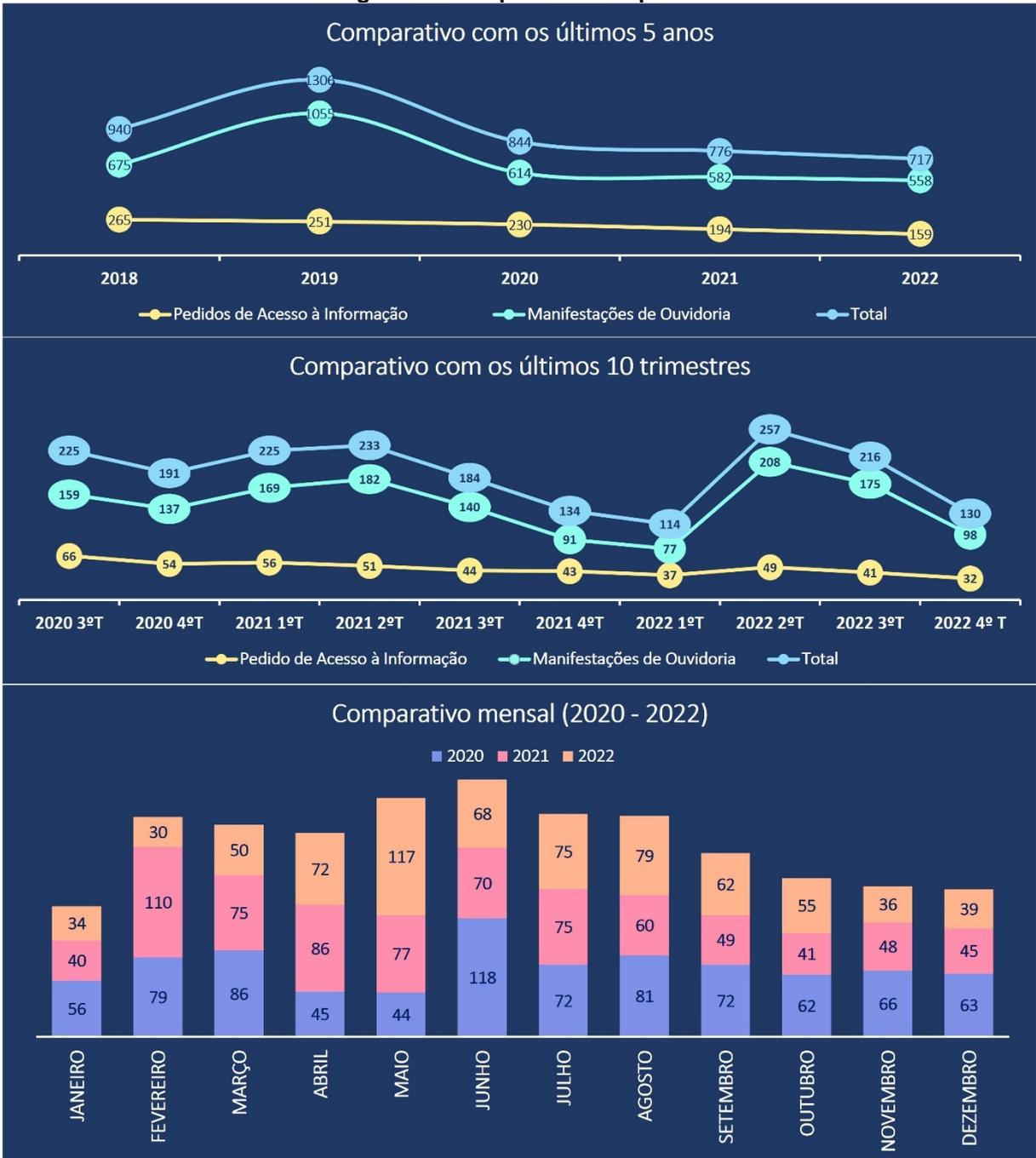
Foram registradas 717 manifestações de usuários na Plataforma Fala.BR em 2022, o que representa uma diminuição de cerca de 7% em relação às manifestações atendidas pela Ouvidoria em 2021. Do total de relatos, 558 foram classificados como Manifestações de Ouvidoria, indicando uma queda de aproximadamente 4% em relação ao mesmo período do ano anterior. Além disso, houve uma redução de 18% no número de Pedidos de Acesso à Informação apresentados em comparação com o exercício anterior.

A Figura 1 apresenta a evolução do número de manifestações recebidas nos últimos períodos, separadas em Pedidos de Acesso à Informação e outras Manifestações de Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Figura 1 – Comparativos temporais

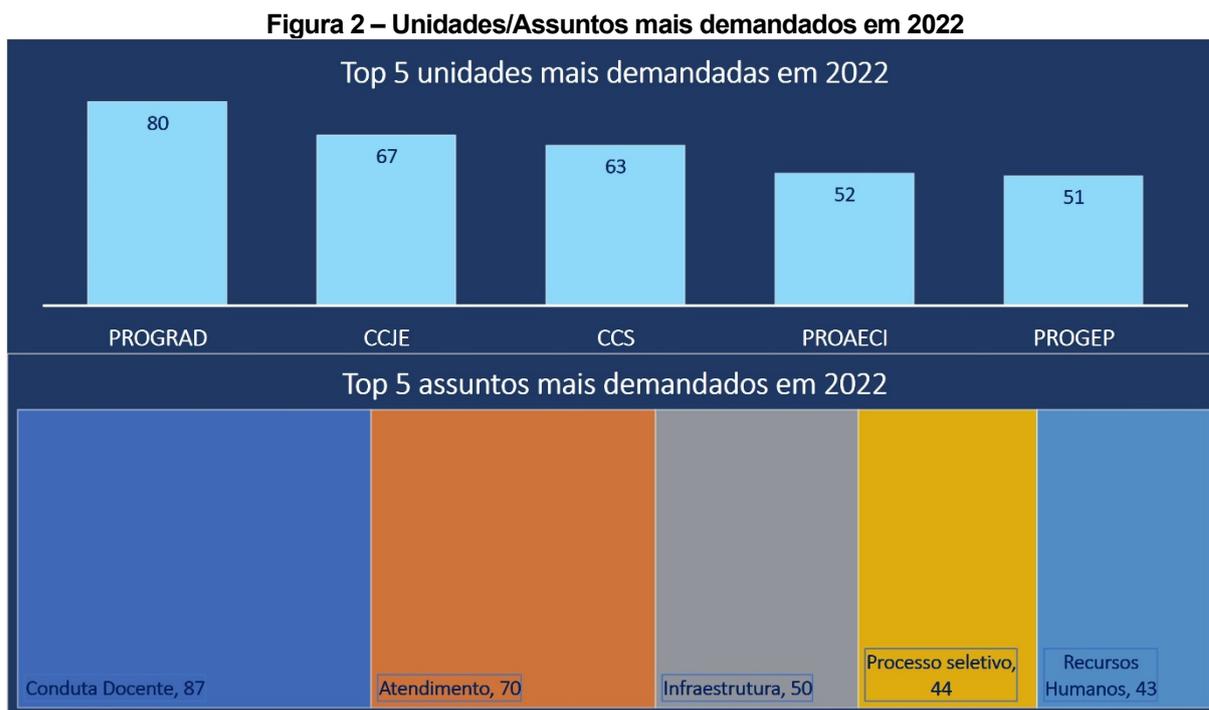


Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

A Figura 2 , a seguir, demonstra as unidades e assuntos mais demandados ao longo do ano, fornecendo um panorama das áreas que mais demandam atenção por parte da instituição, e possibilitando uma análise mais aprofundada do perfil das manifestações recebidas.



Fonte: Ouvidoria UFES

A unidade que recebeu o maior número de manifestações ao longo do ano foi a Pró-Reitoria de Graduação - Prograd, com um total de oitenta relatos. Em seguida, temos o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE e o Centro de Ciências da Saúde - CCS, que receberam sessenta e sete e sessenta e três manifestações, respectivamente.

Já em relação aos assuntos mais abordados, Conduta Docente obteve oitenta e sete manifestações, seguida dos tópicos Atendimento e Infraestrutura, com setenta e cinquenta manifestações. Completam os temas mais abordados: Processo Seletivo com quarenta e quatro registros e Recursos Humanos, com quarenta e três registros.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Quanto ao tipo, as Manifestações de Ouvidoria são classificadas em Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Simplifique. Já as demandas originárias do Serviço de Informações ao Cidadão são classificadas como Pedidos de Acesso a Informação.

O Decreto 9.492 de 5 de setembro de 2018, em seu artigo 3º, estabelece conceitos para os tipos de Manifestações de Ouvidoria que podem ser registradas na Plataforma Fala.Br. São eles:

|  |
|--|
| <b>Denúncia</b>  |
| Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.                             |
| <b>Elogio</b>  |
| Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.  |
| <b>Reclamação</b>  |
| Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.       |
| <b>Solicitação</b>   |
| Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.   |
| <b>Sugestão</b>  |
| Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. |

Ainda, o referido Decreto em seu artigo 23, parágrafo segundo, combinado com o artigo 21 da Portaria 581 de 9 de março de 2021, define:



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

### Comunicação

As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. À comunicação de Irregularidade, será dado tratamento de Denúncia.

Já a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, em seu artigo 10º, estabelece:

### Acesso à Informação

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades públicas integrantes da administração direta e indireta, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Além disso, o artigo 13 do Decreto nº 9.094 de 17 de Julho de 2017, determina:

### Simplifique

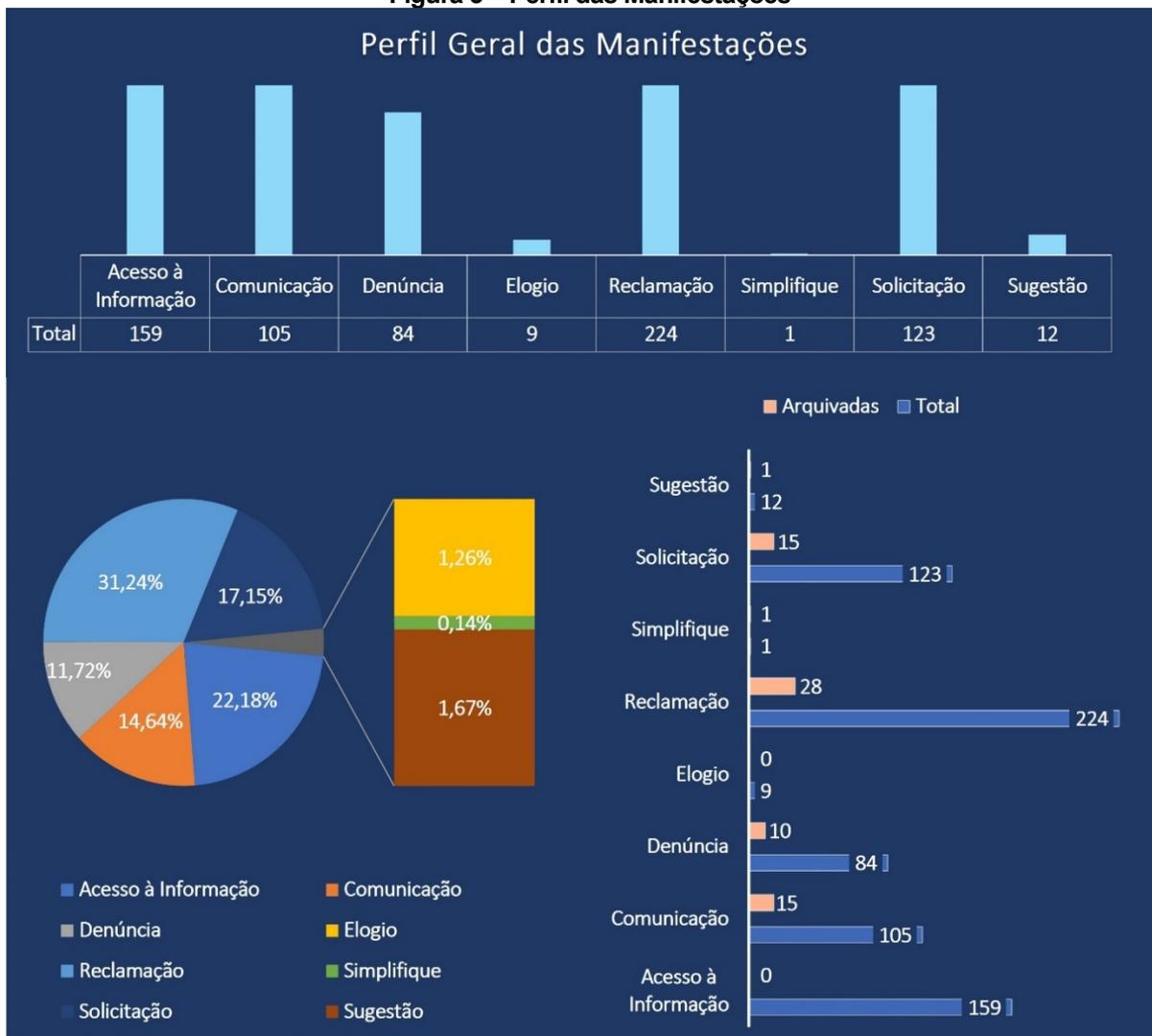
Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

A Figura 3 apresenta uma visão geral da composição das manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria da Ufes, divididas por tipo. Essa análise é de suma importância para o entendimento do perfil das demandas recebidas e para o direcionamento das ações da Ouvidoria em busca de soluções mais efetivas para cada tipo de manifestação. Cada um dos tipos de manifestação será analisado em detalhes nos capítulos seguintes.

**Figura 3 – Perfil das Manifestações**



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Observa-se que as manifestações do tipo Reclamação, Acesso à Informação e Solicitação compreendem, em conjunto, cerca de 71% do total de manifestações recebidas no período, enquanto Comunicação, Denúncia, Elogio, Solicitação e Sugestão correspondem a aproximadamente 29% do total.

Houve apenas um registro do tipo “Simplifique” durante todo o período apurado, arquivada automaticamente por falta de complementação do manifestante dentro do prazo legal.

Além desse arquivamento, outras sessenta e nove manifestações foram arquivadas com base em hipóteses legais. Dessas, vinte e oito eram Reclamações, quinze eram Comunicações, quinze eram Solicitações, dez eram Denúncias e uma era uma Sugestão. Essas manifestações foram arquivadas porque não continham elementos mínimos para apuração pela unidade competente, haviam sido registradas em duplicidade pelo manifestante ou não houve atendimento ao pedido de complementação de informações.

É importante ressaltar que a ausência dos requisitos mínimos legais de admissibilidade das denúncias resulta em seu arquivamento, o que inviabiliza o andamento de uma parte delas. Isso ocorre porque os manifestantes não fornecem informações mínimas suficientes para a análise preliminar no âmbito da Ouvidoria, conforme previsto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 15 da Portaria 581 de 9 de março de 2021.

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º. (CGU 2021, p.7)



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Já o artigo 16 da referida Portaria, em seu *caput* e parágrafos 1 e 4, determinam que o usuário complemente as informações requeridas, sob pena de arquivamento da manifestação por falta de elementos suficientes para análise.

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva. (CGU 2021, p.7)

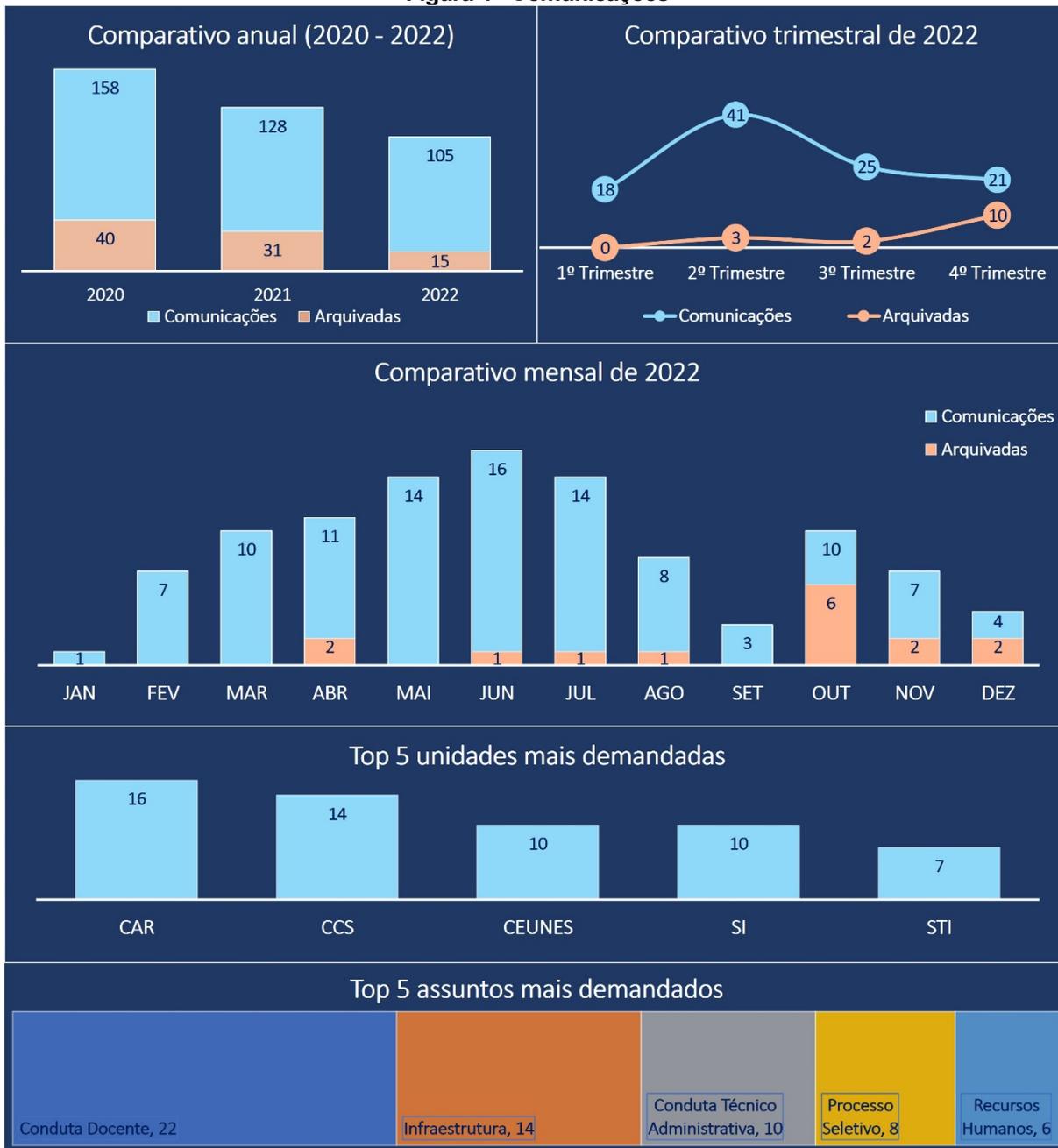
Durante o período analisado, não foi necessário encaminhar nenhuma manifestação a outros órgãos externos à universidade.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

5.1 COMUNICAÇÕES

Figura 4 - Comunicações



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

As Manifestações do tipo Comunicação, de origem anônima, apresentaram uma redução de aproximadamente 18% em relação ao ano de 2021, que por sua vez teve uma queda de 19% em relação ao exercício de 2020.

Observa-se também que o quantitativo de Comunicações atingiu o seu pico no segundo trimestre do ano, com quarenta e uma ocorrências, reduzindo progressivamente nos trimestres subsequentes. Destas, treze registros se referem à Conduta Docente e nove à Infraestrutura.

Durante o período observado, quinze Comunicações foram arquivadas, sendo que dez ocorreram no último trimestre do ano. Em relação aos exercícios anteriores, verificou-se uma redução de cerca de 49% em relação aos arquivamentos realizados em 2021, que por sua vez teve uma queda de aproximadamente 23% em relação ao ano de 2020.

No que se refere ao mês em que as manifestações foram recepcionadas, junho foi o mais demandado, com dezesseis Comunicações registradas. Por outro lado, janeiro e setembro obtiveram menos registros, com um e três, respectivamente.

No que diz respeito às unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Artes – CAr e o Centro de Ciências da Saúde - CCS foram responsáveis em conjunto por cerca de 29% das ocorrências registradas, seguidos do Centro Universitário Norte do Espírito Santo – CEUNES e da Superintendência de Infraestrutura – SI, ambos com dez ocorrências cada, e da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, com sete registros de Comunicação.

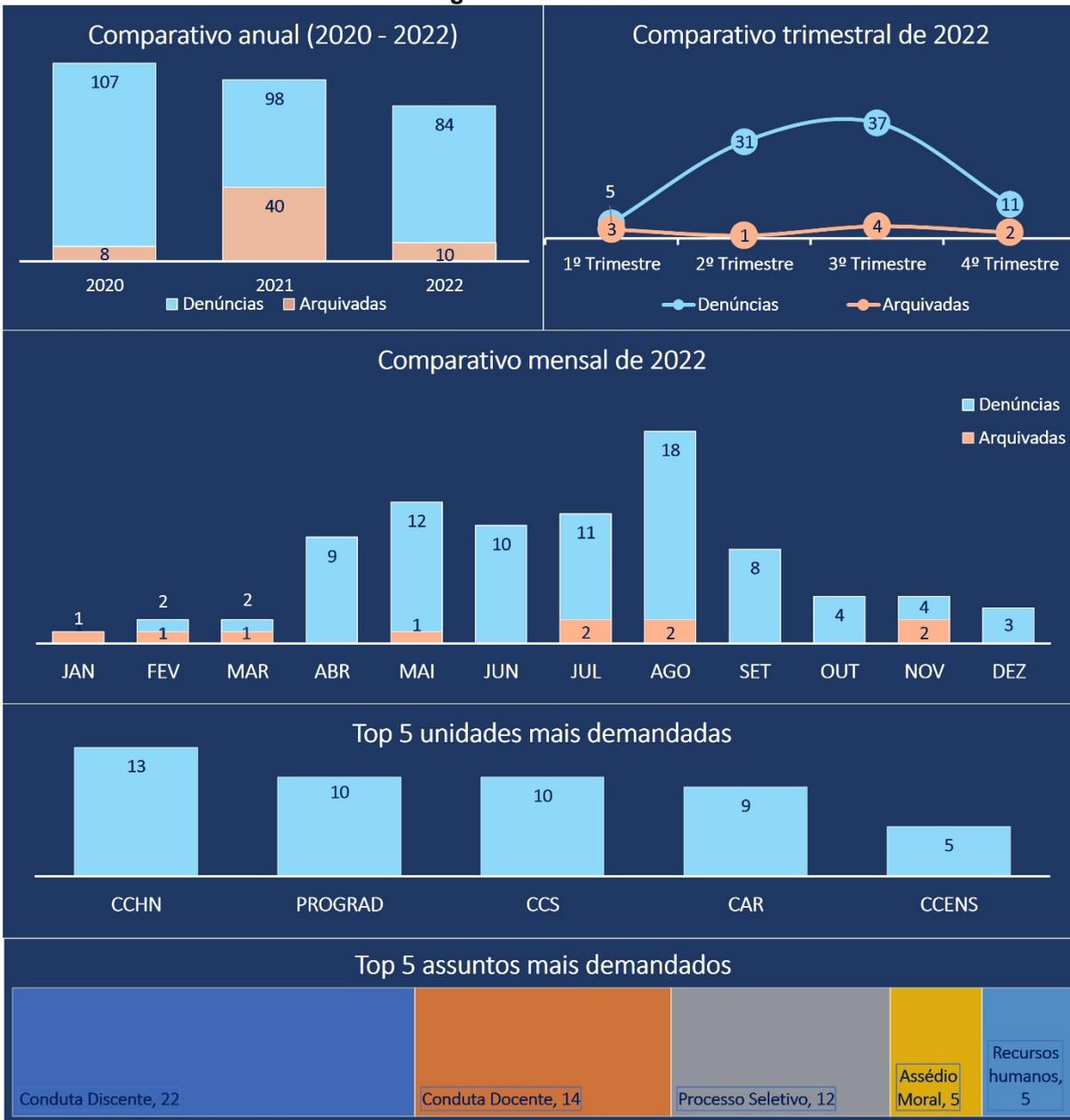
Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à Conduta Docente e Infraestrutura, sendo estes os conteúdos de aproximadamente 34% das Comunicações recebidas. Também estão entre os assuntos mais demandados Conduta Técnico-Administrativa, Processo Seletivo e Recursos Humanos, com, respectivamente, dez, oito e seis Comunicações cada.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

5.2 DENÚNCIAS

Figura 5 – Denúncias



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

As manifestações do tipo Denúncia apresentaram uma redução de aproximadamente 14% em relação ao ano de 2021, que por sua vez apresentou uma queda de 8% em relação ao exercício de 2020. Observa-se também que o quantitativo de Denúncias atingiu seu pico no terceiro trimestre do ano, com trinta e sete ocorrências, seguido pelo segundo trimestre, com trinta e uma manifestações.

Durante o período observado, dez Denúncias foram arquivadas, sendo que quatro delas ocorreram no terceiro trimestre do ano. Em relação aos exercícios anteriores, verificou-se uma redução de cerca de 75% em relação aos arquivamentos realizados em 2021, que por sua vez apresentou um aumento de cinco vezes em relação ao ano de 2020.

Em relação ao mês em que as manifestações foram recebidas, agosto foi o mais demandado, com dezoito Denúncias registradas. Destas, seis referentes à Conduta Docente e quatro à Recursos Humanos. Por outro lado, fevereiro e março obtiveram apenas dois registros cada.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Ciências Humanas e Naturais – CCHN e a Pró-Reitoria de Graduação – Prograd foram responsáveis, em conjunto, por cerca de 28% das ocorrências registradas, seguidos do Centro de Ciências da Saúde – CCS, do Centro de Artes – CAr e do Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde – CCENS, com dez, nove e cinco registros, respectivamente.

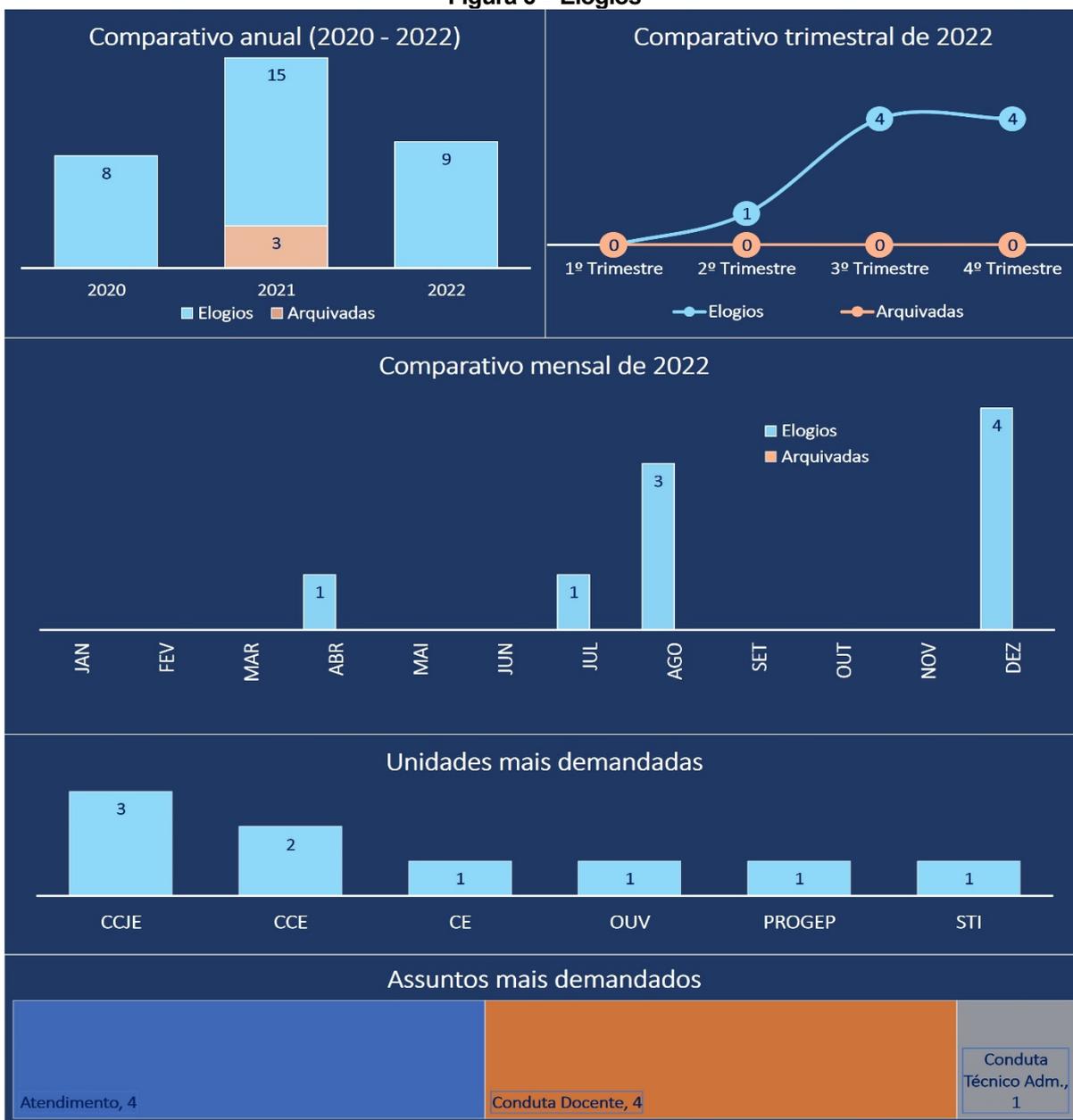
Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Denúncias relacionadas à Conduta Discente e à Conduta Docente, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 43% das Denúncias recebidas. Além disso, Processo Seletivo foi o assunto mais demandado, com doze Denúncias, seguido por Assédio Moral e Recursos Humanos, com cinco denúncias cada.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

5.3 ELOGIOS

Figura 6 – Elogios



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

A análise das Manifestações do tipo Elogio revelou uma redução de 40% em relação ao ano de 2021, que por sua vez apresentou um crescimento significativo de cerca de 88% em relação ao exercício de 2020.

É interessante notar que os Elogios tiveram seu pico no terceiro e quarto trimestres do ano, com quatro registros cada, e apenas um registro no segundo trimestre.

Não houve Elogios arquivados durante o período observado.

Em relação ao mês em que os Elogios foram recebidos, Dezembro foi o mais demandado, com quatro manifestações registradas, seguido por agosto com três, e abril e julho, com um registro cada.

No que diz respeito às unidades acionadas, o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE e o Centro de Ciências Exatas - CCE foram responsáveis por cerca de 56% das ocorrências registradas, seguidos pela Ouvidoria - Ouv, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep e pela Superintendência da Tecnologia da Informação - STI, com um registro cada.

Os Elogios recebidos estavam mais frequentemente relacionados ao Atendimento e à Conduta Docente, com quatro registros cada. Além desses, houve uma manifestação de Elogio relacionada à Conduta Técnico-Administrativa.

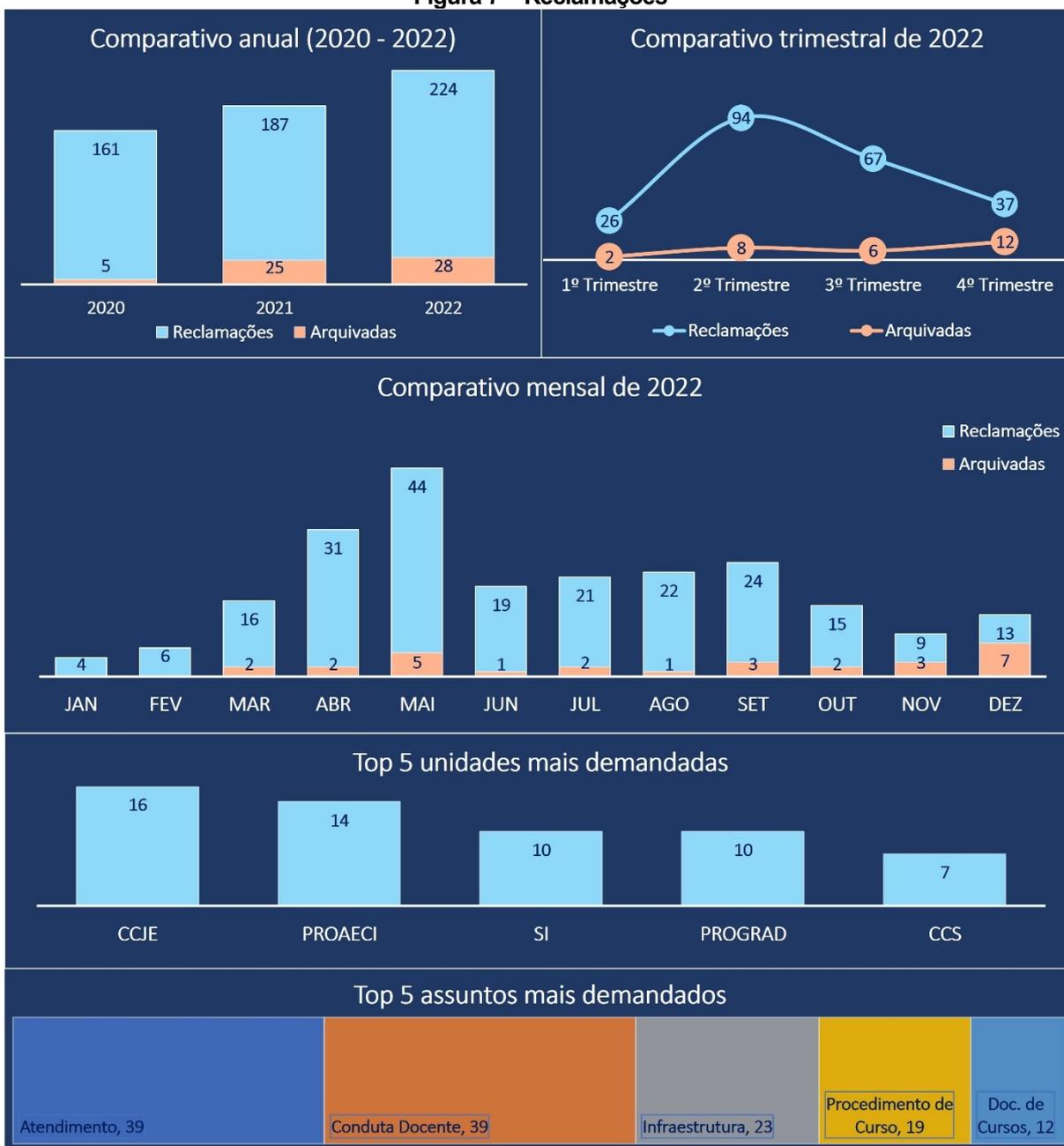
É importante destacar que a redução no número de Elogios pode ser indicativo da falta de uma cultura de reconhecimento e valorização dos bons desempenhos na administração pública federal, o que pode ser um ponto a ser trabalhado pelas unidades gestoras.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

5.4 RECLAMAÇÕES

Figura 7 – Reclamações



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

As Manifestações do tipo Reclamação apresentaram um crescimento de aproximadamente 20% em relação ao ano de 2021, que por sua vez apresentou um crescimento de 16% em relação ao exercício de 2020.

Observa-se também que o quantitativo de Reclamações atingiu o seu máximo no segundo trimestre do ano, com noventa e quatro ocorrências, seguido do terceiro trimestre com sessenta e sete manifestações.

Houve vinte e oito Reclamações arquivadas durante o período observado, sendo que doze delas ocorreram no quarto trimestre do ano. Em relação aos exercícios anteriores, verificou-se um crescimento de 12% em relação aos arquivamentos realizados em 2021, que por sua vez apresentou um aumento de cinco vezes em relação ao ano de 2020.

Em relação ao mês em que as manifestações foram recepcionadas, junho foi o mais demandado com dezesseis Reclamações registradas. Destas, sete referentes ao Auxílio Estudantil. Por outro lado, janeiro obteve apenas um registro.

Quanto às cinco unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania – Proaeci foram responsáveis em conjunto por cerca de 14% das ocorrências registradas, seguidas da Superintendência de Infraestrutura – SI e da Pró-Reitoria de Graduação – Prograd, com dez Reclamações cada. Além disso, o Centro de Ciências da Saúde - CCS recebeu sete registros de reclamações no período analisado.

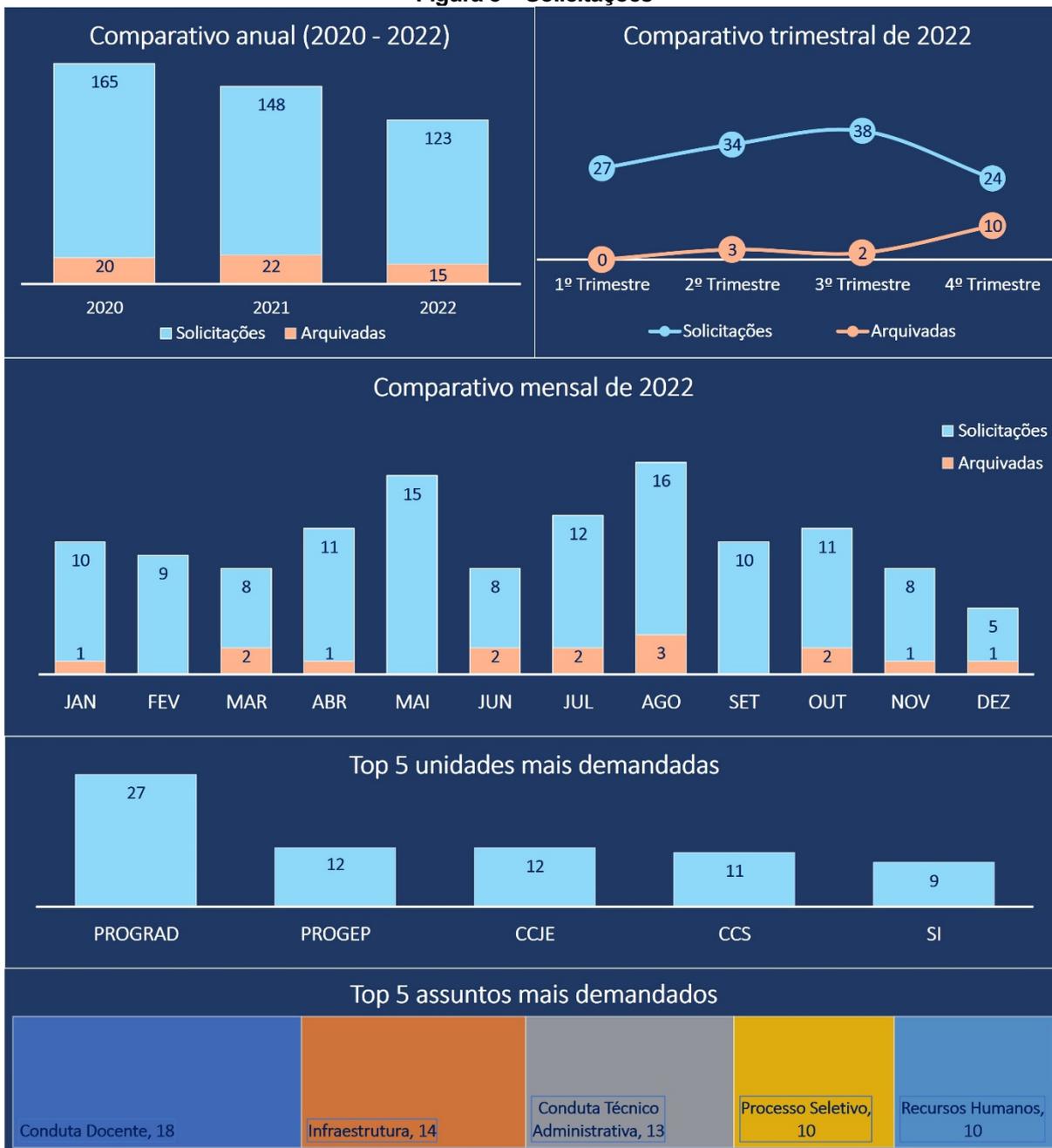
Já em relação aos temas, foram mais frequentes as Reclamações relacionadas a Atendimento e Conduta Docente, com trinta e nove registros cada, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 35% das Reclamações recepcionadas. Também estão entre os assuntos mais demandados Infraestrutura, Procedimento de Curso e Documentação de Cursos com, respectivamente, vinte e três, dezenove e doze registros cada.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

5.5 SOLICITAÇÕES

Figura 8 – Solicitações



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

As manifestações do tipo Solicitação apresentaram uma redução de aproximadamente 17% em relação ao ano de 2021, que por sua vez teve uma queda de cerca de 10% em relação ao exercício de 2020.

Observa-se também que o quantitativo de Solicitações atingiu o seu máximo no terceiro trimestre do ano, com trinta e oito ocorrências, seguido do segundo trimestre com trinta e quatro manifestações.

Houve quinze Solicitações arquivadas durante o período observado, sendo que dez delas ocorreram no quarto trimestre do ano. Em relação aos exercícios anteriores, verificou-se uma redução de cerca de 32% em relação aos arquivamentos realizados em 2021, que por sua vez apresentou um aumento de 10% em relação ao ano de 2020.

Em relação ao mês em que as manifestações foram recepcionadas, agosto foi o mais demandado com dezesseis Solicitações registradas. Destas, quatro referentes à Atendimento. Por outro lado, dezembro obteve apenas cinco registros.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que a Pró-Reitoria de Graduação – Prograd e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP foram responsáveis em conjunto por cerca de 32% das ocorrências registradas, seguidas do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE, Centro de Ciências da Saúde - CCS e da Superintendência de Infraestrutura - SI, com doze, onze e nove registros, respectivamente.

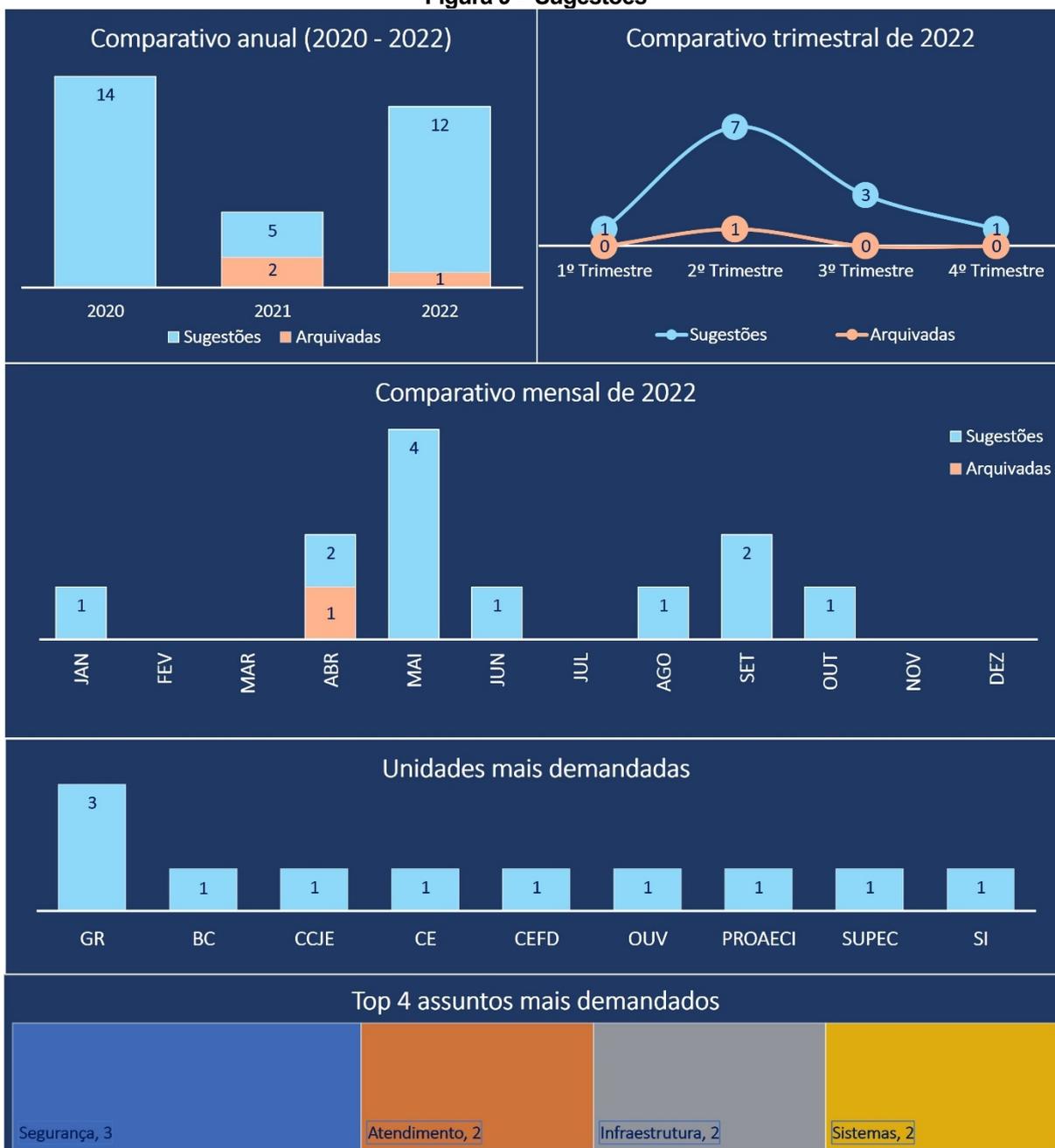
Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Solicitações relacionadas à Conduta Docente e à Infraestrutura, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 26% das Solicitações recepcionadas. Além disso, estão entre os assuntos mais demandados a Conduta Técnico-Administrativa com treze Solicitações, além de Processo Seletivo e Recursos Humanos, com dez Solicitações cada.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

5.6 SUGESTÕES

Figura 9 – Sugestões



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

As Manifestações do tipo Sugestão apresentaram um crescimento de 140% em relação ao ano de 2021, que por sua vez apresentou uma queda de cerca de 64% em relação ao exercício de 2020.

Observa-se também que o quantitativo de Sugestões atingiu o seu auge no segundo trimestre do ano, com sete ocorrências. Destas, três referentes à Segurança.

Houve uma Solicitação arquivada durante o período observado, no segundo trimestre.

Em relação ao mês em que as manifestações foram recepcionadas, maio foi o mais demandado com quatro Sugestões registradas, seguido de abril e setembro, ambas com duas Sugestões.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que o Gabinete da Reitoria - GR foi responsável por 25% das ocorrências registradas.

Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Sugestões relacionadas à Conduta Docente e a Infraestrutura, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 42% das Sugestões recepcionadas.

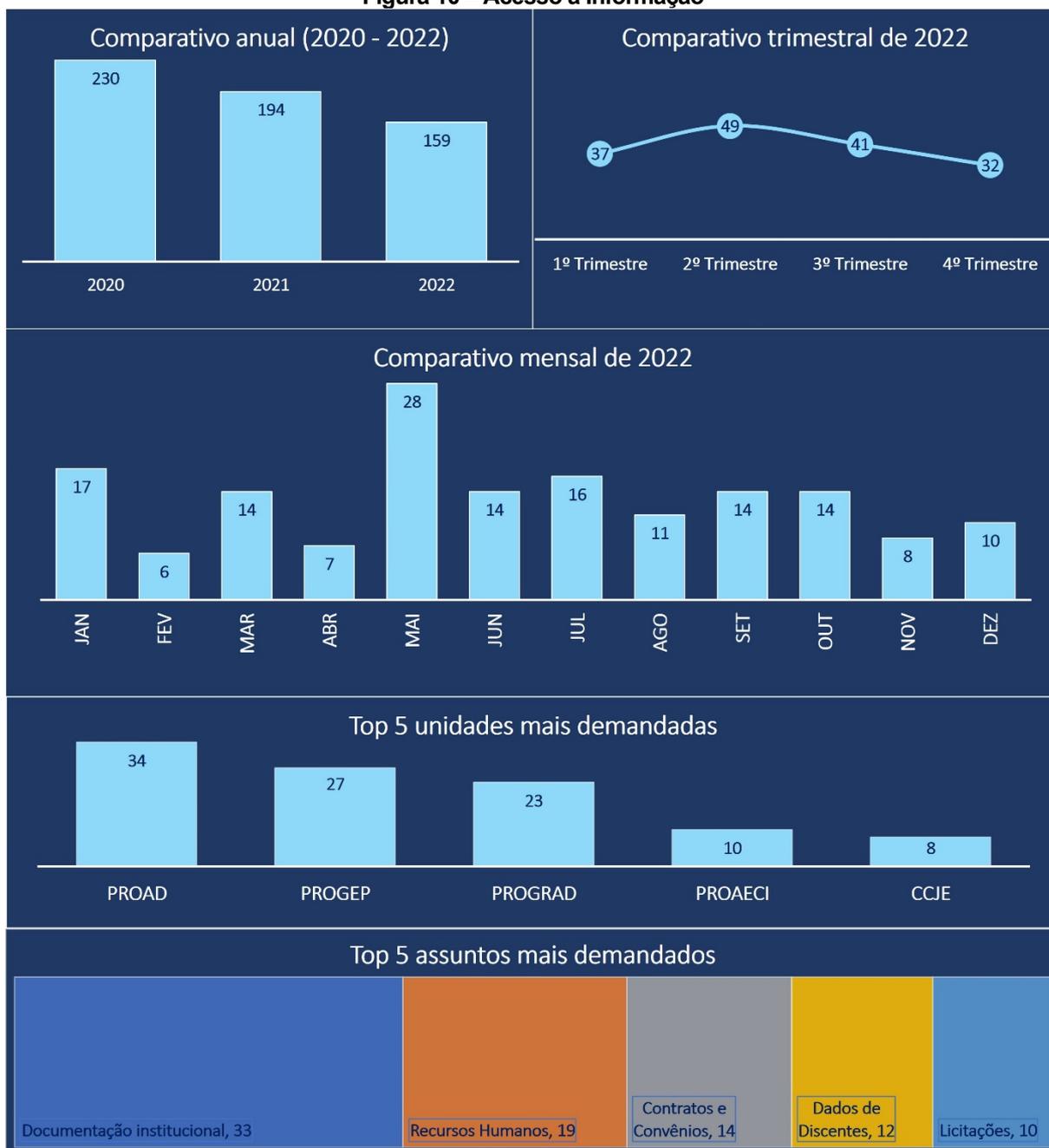
O baixo número de sugestões em comparação com outros tipos de manifestações pode ser justificado pelo fato de que geralmente requerem um nível de conhecimento mais aprofundado e envolvimento por parte dos cidadãos em relação à administração pública.

Além disso, os usuários podem se sentir desencorajados a apresentar sugestões se acharem que não serão levadas em consideração. Entretanto, é importante destacar que as sugestões podem trazer soluções valiosas para problemas enfrentados pela administração pública e promover a participação cidadã e a transparência no processo de tomada de decisão. É fundamental, portanto, que a administração pública incentive e valorize a apresentação de sugestões pela comunidade universitária, garantindo que sejam adequadamente avaliadas e implementadas quando viáveis.



## 5.7 ACESSO À INFORMAÇÃO

Figura 10 – Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

As Manifestações de Acesso à Informação apresentaram uma redução de 18% em relação ao ano de 2021, que por sua vez apresentou uma queda de cerca de 16% em relação ao exercício de 2020. Os dados apontam uma redução significativa em relação aos anos anteriores, que pode ser explicada em parte pela melhoria na disponibilidade de informações por parte da administração pública, que tem se esforçado para tornar mais transparentes os seus processos e tornar os dados mais acessíveis ao público em geral.

Observa-se também que o quantitativo de manifestações de Pedido de Acesso à Informação atingiu o seu pico no segundo trimestre do ano, com quarenta e nove registros.

Em relação ao mês em que as manifestações foram recepcionadas, maio foi o mais demandado, com vinte e oito Pedidos de Acesso à Informação registrados. Por outro lado, Fevereiro obteve apenas seis registros.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que a Pró-Reitoria de Administração - Proad e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep foram responsáveis, em conjunto, por aproximadamente 38% das ocorrências registradas. Completam a lista das cinco unidades mais demandadas a Pró-Reitoria de Graduação - Progad, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania - Proaeci e o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE, com respectivamente vinte e três, dez e oito registros.

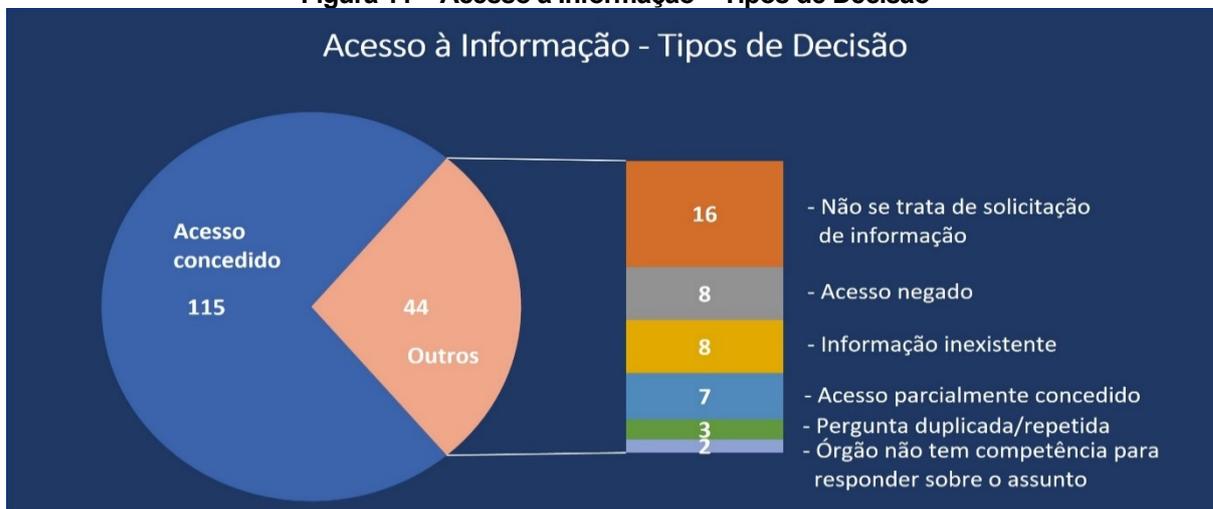
Já em relação ao tema abordado, foram mais frequentes os Pedidos de Acesso à Informação relacionados à Documentação Institucional e a Recursos Humanos, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 42% dos pedidos recepcionados. Também foram demandados assuntos relacionados a Contratos e Convênios, Dados dos Discentes e Licitações, com quatorze, doze e dez solicitações, respectivamente.

Dentre os cento e cinquenta e nove Pedidos de Acesso à Informação recebidos no exercício de 2022, cerca de 73% foram concedidos integralmente, aproximadamente 10% não se tratavam de Pedidos de Acesso à Informação, e o restante transcorreu conforme demonstra a figura a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

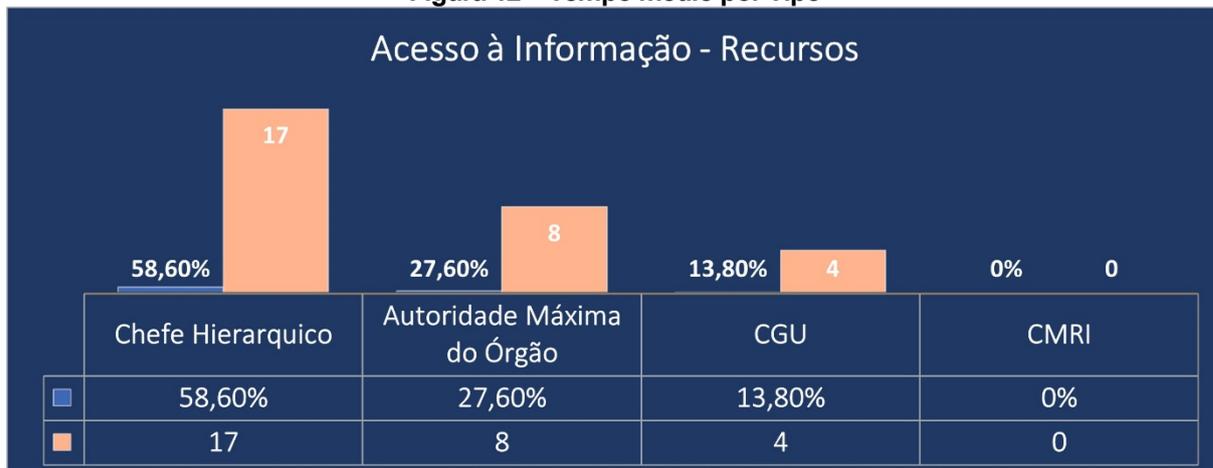
Figura 11 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Em relação aos recursos interpostos durante o período analisado, foram identificados dezassete recursos de primeira instância ao Chefe Hierárquico do setor que respondeu ao Pedido de acesso à Informação, oito ao Reitor e quatro a Controladoria Geral da União – CGU. Desses quatro, três não foram conhecidos e em um houve perda do objeto.

Figura 12 – Tempo médio por Tipo



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação.

Dos recursos interpostos à CGU, três não foram conhecidos e um houve perda do objeto.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## 6 RESOLUTIVIDADE NA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Ufes é uma unidade integrante do SISOuv, e sua função prioritária é atender às demandas dos cidadãos usuários, apresentadas na forma de Manifestações de Ouvidoria ou Pedidos de Acesso à Informação, em relação aos serviços prestados pela Universidade

Atuando como órgão interno de controle e de relacionamento com a sociedade, a Ouvidoria tem o compromisso de prestar contas sobre a efetividade de seus serviços. Por isso, durante o exercício de 2022, a equipe dedicou-se a estudar e desenvolver um modelo de aferição de resolutividade para avaliar a agilidade e qualidade das respostas apresentadas ao usuário no processo de atendimento às demandas.

O modelo de resolutividade em construção tem como objetivo avaliar a efetividade da Ouvidoria na resolução das demandas apresentadas pelos usuários e, assim, permitir aprimoramentos contínuos nos serviços oferecidos. Para que esse modelo pudesse ser desenvolvido, foi preciso definir o macroprocesso de atendimento, sua manualização e o estabelecimento de rotinas e padrões para o processo central de trabalho na Ouvidoria.

Assim, a Ouvidoria da Ufes busca garantir a transparência e efetividade de seus serviços, ao mesmo tempo em que se compromete com a melhoria contínua do atendimento aos usuários e com a prestação de contas sobre a qualidade dos serviços oferecidos.

De forma sintética, apresentamos o resumo do processo de trabalho:

1. Atendimento e recebimento das demandas – o primeiro passo na atuação da Ouvidoria é o atendimento, que atualmente ocorre principalmente por meios telemáticos e presenciais. Os principais canais de atendimento utilizados são a Plataforma Fala.BR, e-mail e WhatsApp."
2. Registro da manifestação – o segundo passo é o registro da demanda, que deve ser realizado na Plataforma Fala.BR, preferencialmente pelo usuário.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

3. Análise e encaminhamento da demanda – o terceiro passo é a análise do conteúdo da demanda; da completude das informações mínimas iniciais; sua classificação em relação à tipologia da manifestação, assunto e subassunto; e, o devido encaminhamento à unidade responsável pelo tratamento e resposta
4. Acompanhamento e monitoramento – no passo seguinte, a Ouvidoria acompanha e monitora o andamento da tramitação das manifestações junto à unidade responsável pela resposta ao demandante.
5. Resposta ao cidadão usuário – neste passo, a unidade organizacional responsável pela demanda encaminha a resposta à Ouvidoria, que irá analisar o conteúdo e a linguagem utilizada. Se necessário, a Ouvidoria pede complementação à unidade respondente.
6. Registro da resposta – se a resposta estiver adequada, a Ouvidoria registra na Plataforma Fala.BR, tornando-a disponível para visualização pelo usuário demandante.
7. Avaliação da resolutividade – O modelo de avaliação de resolutividade está em fase final de desenvolvimento pela Ouvidoria. Esse modelo consiste na verificação dos resultados junto à unidade responsável pelo tratamento da demanda.
8. Divulgação das informações – o último passo do processo de verificação da resolutividade é a divulgação dos dados e informações qualitativas referentes a este importante elemento no trabalho da Ouvidoria. Até dezembro de 2022 todas as informações da Ouvidoria foram divulgadas nos relatórios trimestrais e anuais. A partir de 2023, essas informações serão publicadas no Painel Ufes, por meio da ferramenta Power BI. Cabe destacar que internamente o painel de Gestão da Ouvidoria já está finalizado e sendo utilizado pela equipe.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

### 6.1 TEMPO MÉDIO

O tempo médio das manifestações de ouvidoria é um indicador que se refere à quantidade média de tempo que leva para uma ouvidoria responder uma manifestação recebida. Esse indicador é utilizado para avaliar a eficiência da ouvidoria em atender as demandas dos usuários, bem como para identificar possíveis obstáculos que possam estar afetando o desempenho da ouvidoria.

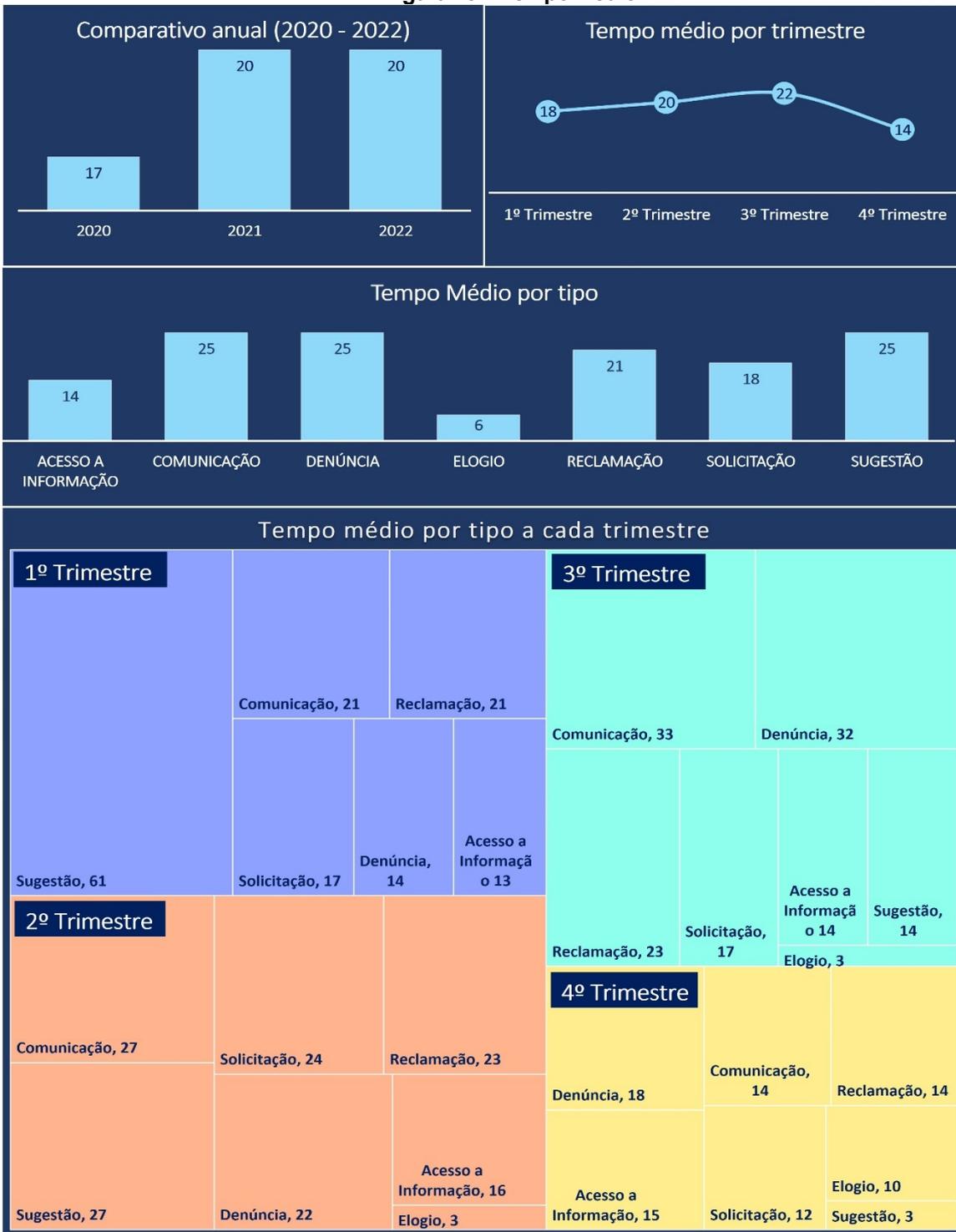
Esse indicador é diretamente afetado pelo tempo de resposta das unidades. Se as unidades levam mais tempo para responder às manifestações, o tempo médio de resolução aumenta, o que pode gerar insatisfação por parte dos solicitantes e até mesmo impactar negativamente a reputação da universidade. Além disso, um tempo de resposta lento pode levar a uma sobrecarga de manifestações nas unidades, o que pode prejudicar ainda mais o tempo médio de resolução.

Por outro lado, se as unidades respondem de forma rápida às manifestações, o tempo médio de resolução tende a ser menor, o que pode contribuir para uma imagem positiva da organização e para a satisfação dos manifestantes. Portanto, é importante destacar que a Ouvidoria disponibiliza um prazo máximo para que as unidades possam responder às manifestações recebidas. No entanto, sempre que possível, recomenda-se que esse prazo seja antecipado. Além disso, é fundamental que as unidades trabalhem em conjunto com a Ouvidoria para garantir que as manifestações sejam respondidas dentro desse prazo e que os solicitantes recebam um retorno satisfatório.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Figura 13 – Tempo Médio



Fonte: Ouvidoria UFES



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Ao analisar todas as Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação recebidos durante o exercício de 2022 pela Ouvidoria da Ufes, foi constatado que o tempo médio necessário para a resposta dessas manifestações foi de vinte dias. Isso significa que, em média, a Universidade levou vinte dias para responder as questões levantadas pelos usuários que registraram essas manifestações. É imprescindível destacar que esse tempo médio pode variar de acordo com a complexidade do assunto, a disponibilidade de informações e os recursos necessários para solucionar o problema.

Verifica-se que o tempo médio de vinte dias observado no exercício de 2022 igual ao registrado durante o exercício de 2021. No entanto, houve uma redução de 15% em relação ao tempo médio observado em 2020.

Considerando os trimestres do ano de 2022, o terceiro apresentou um impacto negativo na média, com um tempo médio de vinte e dois dias para conclusão das manifestações. Em contrapartida, o quarto trimestre apresentou o menor tempo médio de conclusão de processos no exercício, com quatorze dias.

Já em relação ao tipo de manifestação, as Denúncias, Comunicações e Sugestões obtiveram um tempo médio de vinte e cinco dias cada. Esses tempos médios são superiores ao tempo médio geral de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, o que indica que esses tipos de manifestações apresentam uma complexidade maior e exigem mais recursos para sua resolução.

Em relação às Reclamações e Solicitações, foi observado que o tempo médio necessário para a resposta ou solução dessas manifestações foi de vinte e um e dezoito dias, respectivamente, equivalente ao tempo médio geral da Ufes.

Por outro lado, os demais tipos de manifestações apresentaram um desempenho superior em relação às demais. Em média os Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos em quatorze dias e os Elogios em seis dias, conforme indica a figura a seguir. Esses tempos médios são indicativos de um bom desempenho em relação à eficiência na resolução das manifestações em questão.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## 7 OUVIDORIA ITINERANTE

O objetivo da Ouvidoria Itinerante é fortalecer o papel institucional da Ouvidoria em todos os campi da Universidade, disponibilizando atendimento direto aos usuários dos serviços prestados pela instituição. Com esse projeto, a comunidade universitária é informada sobre o trabalho desenvolvido pela unidade e os mecanismos que promovem uma melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela Universidade. A iniciativa busca acolher o cidadão, reconhecer a legitimidade de seus direitos e estabelecer uma interlocução entre suas demandas e o governo.

Inicialmente planejado para o primeiro trimestre de 2022, o projeto de Ouvidoria Itinerante na Ufes precisou ser adiado devido às medidas do Plano de Contingência COVID-19/Ufes e às resoluções do Conselho Universitário que determinaram o retorno gradual das atividades presenciais na Universidade. Dessa forma, programado para o segundo trimestre do ano, após o retorno presencial das atividades na Ufes, o projeto visa visitar regularmente todos os campi da Universidade, já que novos servidores técnicos e docentes ingressam na instituição, assim como novos discentes a cada processo seletivo. Essas visitas têm como objetivo apresentar as ferramentas existentes na Ouvidoria e promover uma melhor compreensão do trabalho desenvolvido pela unidade.

No segundo trimestre, foram realizadas duas ações de Ouvidoria itinerante: uma no Campus de Alegre e outra em São Mateus. No Campus de Alegre, ocorreu um Seminário de Apresentação da Ouvidoria com a participação dos Gestores Estratégicos que atuam no Sul do Estado, do representante dos servidores Técnico Administrativo em Educação - TAE no Conselho de Curadores e um servidor da Diretoria Setorial de Infraestrutura - Sul. Durante os atendimentos, foram verificadas situações de conflitos existentes nas relações entre docentes e estudantes, bem como nas relações interpessoais entre os servidores e chefias envolvidas. Em São Mateus, devido a problemas técnicos com a internet, não foi possível realizar o seminário de apresentação da Ouvidoria. No entanto, foi realizada uma reunião com os servidores presentes no campus.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Durante o terceiro trimestre, foram realizadas duas ações pela Ouvidoria. A primeira foi um seminário virtual no Campus Maruípe, realizado em 29/09/2022, para apresentar a Plataforma Fala.BR, suas funcionalidades, a legislação relacionada à Ouvidoria e a implementação da referida Plataforma como ferramenta única para tramitação e tratamento das manifestações de Ouvidoria. Dessa forma, um curso e materiais de apoio foram elaborados, incluindo uma apostila e apresentação para um seminário virtual.

O evento proporcionou interação entre os gestores presentes e os servidores da Ouvidoria para troca de experiências e esclarecimento de dúvidas. A segunda ação teve como objetivo implantar o sistema e-Agendas, plataforma obrigatória para divulgar agendas de compromissos públicos dos agentes públicos do Poder Executivo Federal, a partir de outubro de 2022.

No mês de setembro, foram executadas etapas preliminares com o intuito de implantar o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas, na Ufes. As atividades englobaram a criação do cronograma, a definição dos perfis necessários e a organização dos treinamentos, seguindo as orientações estabelecidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

Já no último trimestre de 2022, foram priorizadas duas ações de Ouvidoria Itinerante: a implantação do e-Agendas e a implementação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR como ferramenta única para a tramitação de manifestações de ouvidoria na Ufes. Em outubro, a Ouvidoria elaborou um material de apoio e cadastrou os agentes públicos para a implantação da plataforma e-Agendas. Além disso, foi realizada uma live com a participação das unidades envolvidas, o que foi considerado um sucesso, e a publicação das agendas já é uma realidade na universidade. A Ouvidoria também prestou suporte para responder a todas as dúvidas recebidas após a implantação.

Nos meses de novembro e dezembro, a Ouvidoria dedicou-se às etapas finais para a implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para o tratamento de manifestações de ouvidoria na Ufes. Após a análise dos projetos pilotos realizados em



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

cinco unidades, foi constatado que o projeto poderia ser estendido a toda a universidade. A testagem bem-sucedida nos projetos pilotos possibilitou que a Ouvidoria planejasse a expansão da Plataforma Fala.BR para todas as unidades da Ufes a partir do primeiro trimestre de 2023.

Por fim, a Ouvidoria cumprirá regularmente outras ações de Ouvidoria Itinerante, conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP e o Plano de Desenvolvimento Setorial - PDS.

## 8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Figura 14 – Pesquisa de Satisfação



Fonte: Painel Resolveu?



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Este capítulo aborda a pesquisa de satisfação realizada pela Plataforma Fala BR para avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria da Ufes durante o exercício de 2022. A referida pesquisa contou com 116 respostas, representando apenas uma parcela de cerca de 16% do universo de 717 manifestações recebidas pela Ouvidoria no período. As perguntas do questionário incluíram questões sobre se a demanda foi atendida, a facilidade de compreensão da resposta fornecida, o nível de satisfação com o atendimento prestado e a possibilidade de deixar um comentário.

Dos respondentes, 36% tiveram sua demanda resolvida, 47% não tiveram sua demanda resolvida e 19% tiveram sua demanda parcialmente resolvida. Quanto à satisfação, 21,55% se declararam muito satisfeitos; 16,38% satisfeitos; 12,93% regulares; 12,93% insatisfeitos e 36,21% muito insatisfeitos.

É importante ressaltar que os resultados devem ser analisados com cautela, levando em consideração que nem todos os cidadãos que utilizam os serviços da Ouvidoria participaram da pesquisa.

Um dos motivos para a baixa participação na pesquisa de satisfação pode ser o fato de que os usuários que tiveram suas demandas negadas ou parcialmente atendidas têm uma maior propensão a responder a pesquisa (por estarem insatisfeitos com o atendimento prestado e, portanto, mais propensos a fornecer feedback negativo). Por outro lado, os usuários que tiveram suas demandas atendidas com sucesso podem não se sentir motivados a responder a pesquisa, já que estão satisfeitos com o atendimento prestado. Além disso, pode haver uma falta de conscientização sobre a importância da pesquisa de satisfação entre os usuários, o que pode levar à baixa participação.

No entanto, a partir dos resultados obtidos, a Ouvidoria poderá identificar pontos a serem melhorados e aprimorar o atendimento prestado aos usuários. É fundamental que a Universidade utilize os resultados da pesquisa como um instrumento de melhoria contínua, buscando sempre aperfeiçoar seus processos e atender às demandas da sociedade da melhor maneira possível.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

De maneira geral, é possível resumir os comentários deixados pelos usuários em algumas categorias principais.

- Reclamações sobre a obrigatoriedade de vacinação COVID-19
- Reclamações sobre notas incorretas e reprovações injustas
- Reclamações sobre falta de soluções e imparcialidade

Abaixo estão algumas propostas para diminuir os problemas mencionados:

A obrigatoriedade da vacinação contra a COVID-19, apesar de gerar questionamentos e debates, é uma medida essencial para a proteção individual e coletiva contra a doença, bem como foi fundamental a retomada das atividades presenciais de forma segura e responsável na Universidade. Além disso, a vacinação em massa contribui para reduzir a transmissão do vírus, diminuindo a sobrecarga no sistema de saúde e permitindo que a vida volte à normalidade. Dessa forma, acreditamos que a vacinação seja uma questão de saúde pública, que deve ser encarada como uma responsabilidade social.

A Universidade pode implementar diretrizes claras e padronizadas para a avaliação dos alunos, com critérios bem definidos para a atribuição de notas e feedback construtivo para ajudar os alunos a melhorar. Podendo disponibilizar informações sobre a avaliação de desempenho dos alunos, para que eles possam entender como sua nota foi calculada e quais foram os critérios utilizados.

Além disso, a Universidade pode implementar políticas e programas para promover a diversidade e a inclusão, garantindo que todos os alunos tenham acesso igualitário aos recursos e oportunidades. Além disso, também pode oferecer treinamento para funcionários e professores sobre como lidar com a discriminação e o assédio.

Também, para melhorar o atendimento e a resolução de reclamações, é importante que a Universidade implemente processos mais eficazes para lidar com as preocupações dos



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

alunos, evitando que os problemas fiquem sem solução e não sejam devidamente tratados. Para isso, é fundamental que as reclamações da comunidade universitária sejam direcionadas à Plataforma Fala.BR., já que esta é a ferramenta única disponibilizada no âmbito da administração federal.

O registro das reclamações e sugestões dos usuários é uma fonte de informação importante para que a Ufes possa identificar os pontos críticos e as oportunidades de melhoria em seus serviços. Com base nessas informações, a Universidade pode elaborar planos de ação para solucionar os problemas identificados e aprimorar a qualidade do atendimento aos alunos.

### **9 PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO**

Durante o ano de 2022, a equipe da Ouvidoria se dedicou ao processo de modernização da gestão, visando alcançar uma maior efetividade na prestação de serviços aos usuários. Dentre as etapas realizadas, o diagnóstico do clima e cultura organizacional foi um ponto de partida crucial. Essa análise permitiu identificar os pontos fortes e as áreas que requeriam melhorias, fornecendo uma base sólida para o planejamento das ações subsequentes.

A partir desse diagnóstico, foram identificados os processos de trabalho existentes na Ouvidoria. Cada etapa foi minuciosamente avaliada, a fim de identificar possíveis gargalos, lacunas ou redundâncias. Nos casos em que se fez necessário, realizou-se o redesenho dos processos, com o intuito de torná-los mais eficientes, ágeis e alinhados aos objetivos do projeto de modernização.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Um aspecto fundamental dessa etapa foi a manualização dos processos revisados. O registro detalhado de cada procedimento, suas etapas e responsabilidades contribuiu para a padronização das atividades da Ouvidoria, proporcionando maior clareza e transparência aos procedimentos adotados.

É importante destacar que os objetivos do programa de modernização da Ouvidoria receberam respaldo no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, estabelecido pela CGU por meio da Portaria nº 581/2021. A implementação desse modelo e a observância de suas diretrizes fortaleceram o projeto idealizado pela Ouvidoria, fornecendo um alicerce normativo sólido para sua conclusão bem-sucedida.

Ao longo do ano de 2022, os esforços dedicados à modernização da gestão da Ouvidoria da Ufes começaram a gerar resultados positivos. Entre os principais avanços alcançados, destacam-se:

- Maior transparência e acesso à informação: A revisão dos normativos internos promoveu uma maior clareza nas regras e diretrizes da Ouvidoria, facilitando o entendimento por parte dos usuários e garantindo maior transparência no processo de tratamento das manifestações recebidas.
- Fortalecimento da cultura de ouvidoria: Através da disseminação de boas práticas e da conscientização sobre a importância da participação dos usuários, a Ouvidoria tem conseguido consolidar uma cultura de diálogo e transparência na comunidade acadêmica da Ufes. Isso reflete a confiança e a credibilidade que a Ouvidoria passou a inspirar na comunidade acadêmica.
- Incremento na efetividade das ações: A maior agilidade na análise das demandas e a padronização dos procedimentos permitiram à Ouvidoria ser mais efetiva na proposição de soluções e na tomada de medidas corretivas para as questões levantadas pelos usuários.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## 9.1 MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU e visa avaliar o estágio de desenvolvimento das Ouvidorias públicas em relação ao atendimento das demandas da sociedade.

Esse modelo é composto por quatro níveis de maturidade, que vão desde o nível limitado (inicial) até o nível otimizado (avançado). Cada nível é composto por indicadores que medem o desempenho da Ouvidoria em relação a determinadas práticas e procedimentos. Os indicadores estão agrupados em quatro dimensões: Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica. Dentro das quatro dimensões são avaliados os elementos de: Gestão, Processos e Resultados.

As dimensões do MMOuP, estão assim descritas em seu referencial teórico:

**Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

**Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

**Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;

**Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema. (CGU, 2021)

Dos elementos de avaliação no MMOuP, entendemos que para a Gestão, são avaliados aspectos relacionados à estruturação da Ouvidoria, como a definição de responsabilidades e competências, a existência de planos de ação e a capacitação dos colaboradores.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Já para os Processos, são avaliados aspectos relacionados à forma como a Ouvidoria atende as demandas da sociedade, como a qualidade do atendimento, a agilidade na resposta e a transparência das informações.

No que trata dos Resultados, são avaliados aspectos relacionados aos resultados obtidos pela Ouvidoria, como a satisfação dos usuários e o impacto das demandas atendidas na melhoria dos serviços públicos.

O MMOuP é uma ferramenta importante para as ouvidorias públicas, pois permite identificar os pontos fortes e fracos em sua gestão, bem como definir estratégias para aprimorar a qualidade do atendimento e aumentar a efetividade das demandas atendidas. Isso é especialmente relevante no contexto em que as ouvidorias representam uma significativa inovação institucional frente à rede de accountability existente em sistemas políticos modernos, representando a ideia de "democracia aberta".

As ouvidorias (...) representam a ideia de “democracia aberta”, que pressupõe que a accountability eleitoral (isto é, a responsabilização de agentes políticos por meio do voto) não é um mecanismo suficiente para permitir que as pessoas efetivamente exerçam poder. (Brasil, 2021)

Dessa forma, o MMOuP contribui para garantir a transparência e o controle social na gestão pública, uma vez que incentiva a participação da sociedade no processo de avaliação das ouvidorias.

Até o momento, a Ouvidoria realizou todas as entregas do modelo, cumprindo as exigências e requisitos do projeto. A implementação desse modelo tem se mostrado eficaz no gerenciamento e monitoramento das ações da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficiência nas atividades realizadas. A Ouvidoria continua comprometida em adotar as melhores práticas de gestão de projetos e em buscar aprimorar seus processos para oferecer serviços de excelência à comunidade acadêmica e à sociedade.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## 9.2 PLANO DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL - OUVIDORIA

No âmbito dos estudos de implementação do MMOuP, a Ouvidoria identificou a necessidade de estabelecer um planejamento para cumprir as metas estabelecidas nesse modelo. Para esse fim, a Ouvidoria buscou o suporte técnico da Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - Proplan, responsável por coordenar todo o processo de definição da Missão, Visão, Valores e do Plano de Desenvolvimento Setorial - PDS. O PDS é uma ferramenta de planejamento na qual estão descritos os projetos e ações relevantes que a Ouvidoria pretende realizar durante um exercício, contemplando os desdobramentos do plano estratégico da Ufes.

No que se refere às ações definidas no PDS, a Ouvidoria tem mantido uma rotina de acompanhamento trimestral, e a avaliação é de cumprimento de 100% das metas e objetivos estabelecidos. Esse resultado evidencia o comprometimento e a efetividade das ações empreendidas pela Ouvidoria, bem como a aderência às diretrizes estabelecidas no PDS e no MMOuP.

## 9.3 PROCESSOS DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da Ufes dedicou-se, no ano de 2022, à elaboração de importantes manuais de procedimentos. Esses manuais têm como objetivo principal estabelecer e padronizar os processos e procedimentos relacionados ao atendimento aos usuários, à tramitação das Manifestações de Ouvidoria pela Plataforma Fala.BR e ao tratamento dos pedidos de acesso à informação. A seguir, apresentaremos cada manual em detalhes:



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

- Manual de Atendimento aos Usuários dos Serviços da Ouvidoria: tem como finalidade estabelecer diretrizes e orientações para a equipe de atendimento da Ouvidoria. e descreve os procedimentos a serem seguidos desde o recebimento das manifestações até a sua conclusão. Ele abrange aspectos como o registro das manifestações, a triagem, a análise e o encaminhamento adequado aos setores responsáveis.
- Manual do Processo de Tramitação de Manifestações de Ouvidoria pela Plataforma Fala.BR: Tem o propósito de estabelecer os fluxos e procedimentos específicos para o tratamento das manifestações recebidas por meio dessa plataforma. Esse manual descreve de forma detalhada cada etapa do processo, desde a recepção da manifestação até a preparação da resposta ao usuário.
- Manual do Processo de Tramitação dos Pedidos de Acesso à Informações: Esse manual descreve as etapas do processo, desde a recepção do pedido até a disponibilização das informações solicitadas. São apresentadas orientações sobre a triagem dos pedidos e a preparação das respostas aos solicitantes. Além disso, o manual aborda também os procedimentos para a tramitação dos recursos, caso haja necessidade.

Os referidos manuais, incluindo o Manual do Processo de Tramitação dos Pedidos de Acesso à Informação, podem ser acessados pelo link: <https://ouvidoria.ufes.br/manuais-e-pops>. Com a elaboração desses manuais de procedimentos, a equipe da Ouvidoria busca promover a padronização, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, garantindo uma abordagem consistente e transparente no atendimento aos usuários, na tramitação das manifestações pela Plataforma Fala.BR e no tratamento dos pedidos de acesso à informação.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

#### 9.4 PAINEL DE GESTÃO

Para modernizar a gestão da Ouvidoria e alcançar os objetivos e metas definidos no Plano de Desenvolvimento Setorial - PDS e no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, dois servidores foram selecionados para participar do curso Turma: T3 - Power BI, oferecido pela Ufes. O Power BI é uma ferramenta de Business Intelligence da Microsoft.

A participação no curso teve como objetivo aprimorar as habilidades da equipe da Ouvidoria em relação ao tratamento de informações, com o intuito de melhorar a gestão da informação por meio da criação de um Painel de Gestão de Informações sobre Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

O Painel de Gestão é uma ferramenta que permite a visualização de informações relevantes em um único lugar, com o objetivo de facilitar a tomada de decisão e melhorar a gestão de processos.

Além de permitir a visualização de informações relevantes, o Painel de Gestão também possibilita a realização de análises mais detalhadas e a identificação de tendências e padrões de comportamento, o que é fundamental para o aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria. Com o Painel de Gestão, a equipe da Ouvidoria pode monitorar e acompanhar a evolução dos indicadores de desempenho em tempo real, identificando rapidamente problemas e oportunidades de melhoria.

No caso da Ouvidoria, o Painel apresentará informações sobre as manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, como a quantidade de solicitações recebidas, tempo médio de resposta, tipos de manifestações mais frequentes, entre outras informações importantes. O banco de dados utilizado para alimentar o painel de gestão é formado pelos registros constantes na Plataforma Fala.BR. O painel de gestão oferece informações a partir de 01/01/2020 e as telas do Painel de Gestão serão publicadas no site da Ouvidoria na internet.



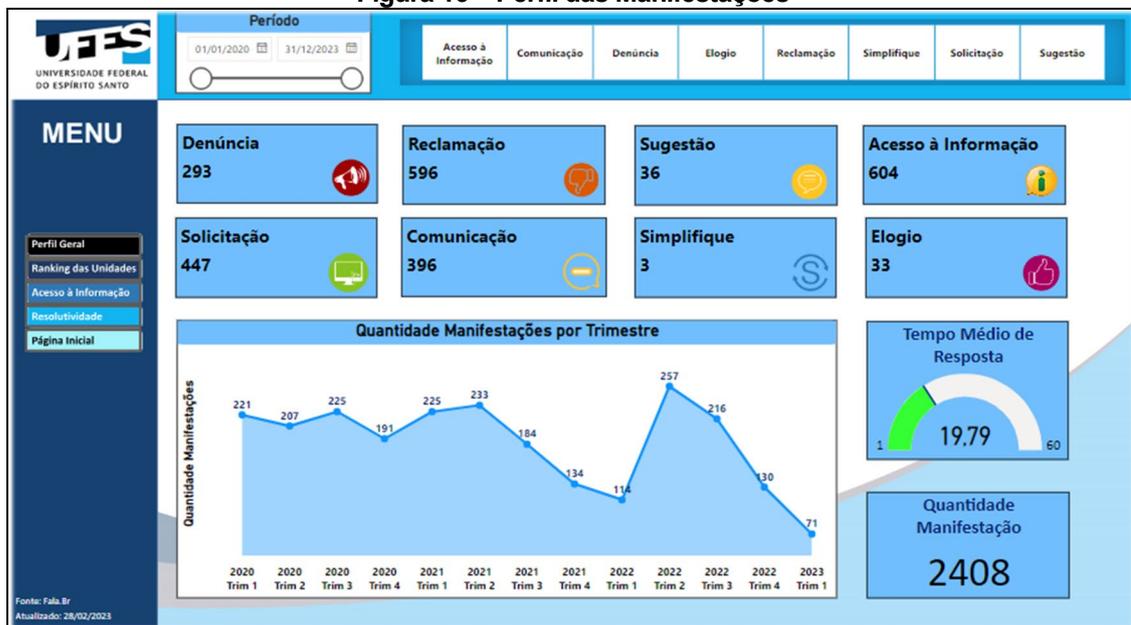
Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Figura 15 – Apresentação do Painel de Gestão



Fonte: Ouvidoria UFES

Figura 16 – Perfil das Manifestações

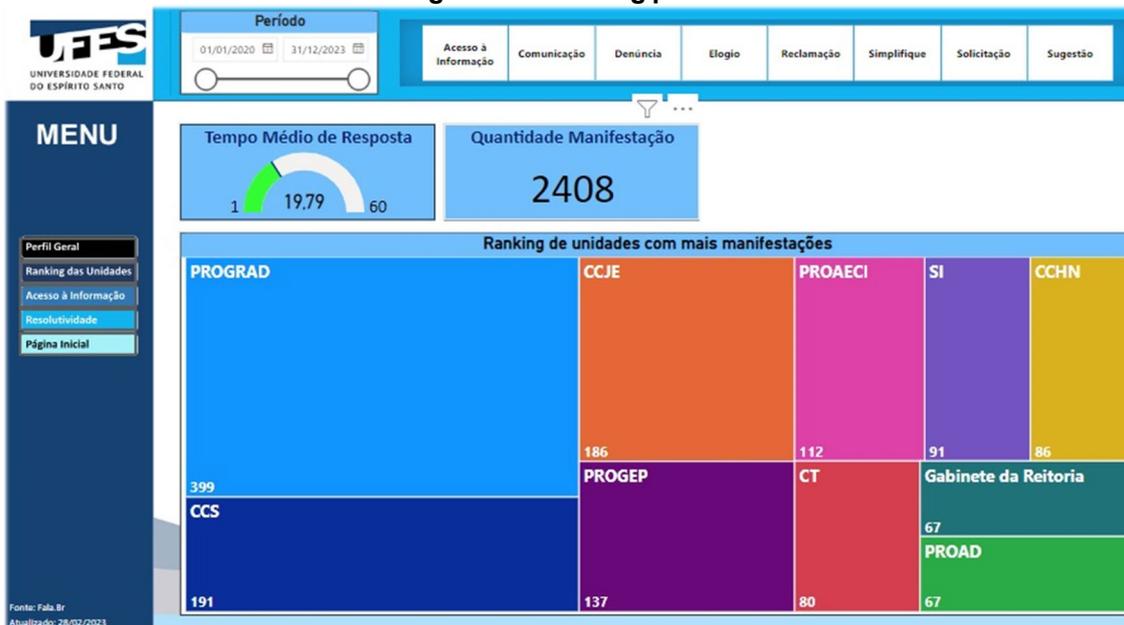


Fonte: Ouvidoria UFES



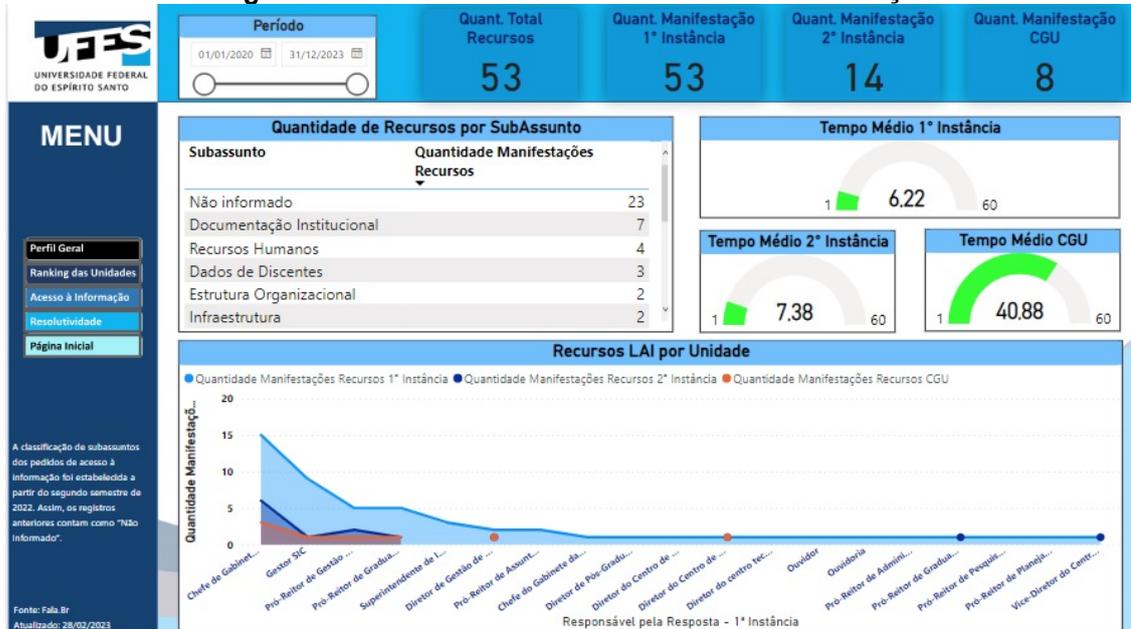
Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Figura 17 – Ranking por Unidades



Fonte: Ouvidoria UFES.

Figura 18 – Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação

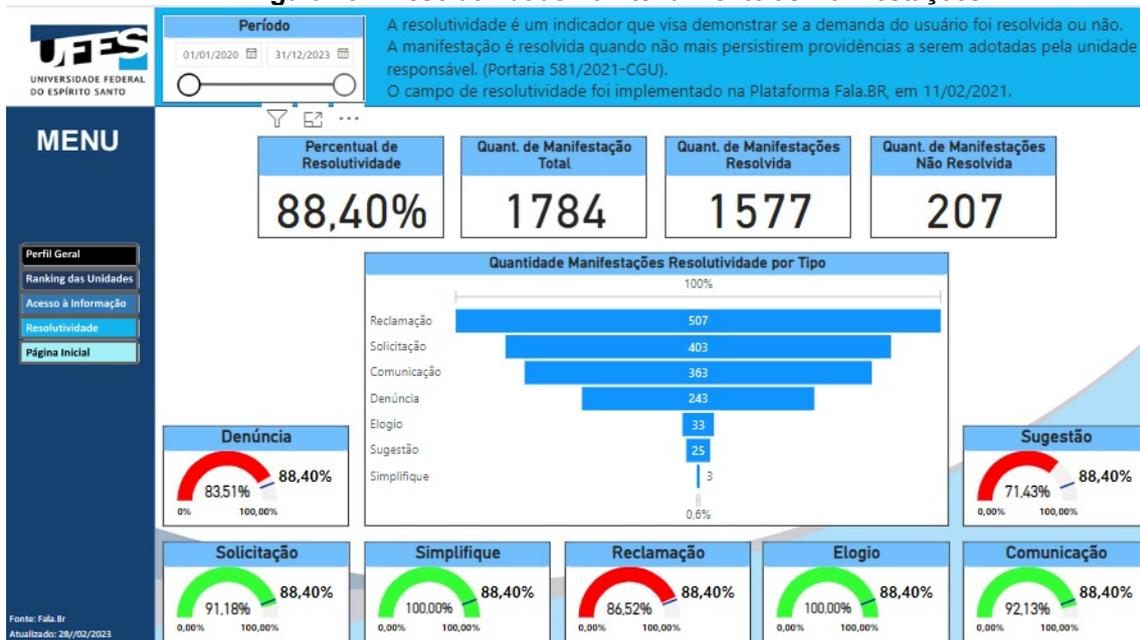


Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Figura 19 – Resolutividade no Atendimento às Manifestações



Fonte: Fonte: Ouvidoria UFES

## 10 RECOMENDAÇÕES

O relatório anual da Ouvidoria apresenta a seguir uma série de recomendações. Neste contexto, é importante ressaltar que as recomendações apresentadas pela Ouvidoria não se limitam apenas a este relatório, mas também estão contempladas em outros importantes documentos, como o [Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – Exercício 2022](#), [Recomendações complementares ao Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – Exercício 2022](#) e o [Relatório Anual de Dados Abertos](#). Essas recomendações foram cuidadosamente elaboradas visando o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

#### 10.1 À ADMINISTRAÇÃO CENTRAL:

- Liberação e adequação de novo espaço físico para a Ouvidoria.

Recomenda-se a liberação e adequação do novo espaço físico para a Ouvidoria, atualmente ocupado pela Prograd, considerando os entendimentos já mantidos com a Administração Central. Essa medida visa atender ao item “1.5 Infraestrutura e Acessibilidade” do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas, instituído pela Portaria 581/2021-CGU. que objetiva proporcionar um acolhimento adequado aos usuários.

- Alocação de servidor com as competências necessárias para a implementação da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.

Recomenda-se a alocação de um servidor para integrar a equipe da Ouvidoria com as competências necessárias à implantação da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos, conforme Portaria 581/2021-CGU.

- Viabilização de curso de formação de mediadores para composição da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.

Recomenda-se promover a realização de um curso de formação de mediadores de resolução pacífica de conflitos no âmbito da universidade, com o objetivo de possibilitar a composição da Câmara que será proposta pela Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## 10.2 ÀS UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

- Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Federal.

Implementar programas de reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Federal, com base na constatação do baixo número de elogios recebidos durante o exercício de 2022. Esses programas devem promover uma cultura de reconhecimento dos bons desempenhos e podem incluir incentivos não financeiros, cerimônias de reconhecimento e outras iniciativas que fortaleçam a motivação e o engajamento dos servidores.

- Incentivo e valorização da apresentação de sugestões pela comunidade universitária.

Recomenda-se incentivar e valorizar ativamente a apresentação de sugestões pela comunidade universitária. É importante garantir uma avaliação adequada dessas sugestões e a implementação daquelas viáveis.

- Agilidade e eficiência na resposta das manifestações de ouvidoria na Ufes.

Reforçamos a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações de ouvidoria, processando imediatamente a análise e buscando fornecer respostas no menor tempo possível, sem comprometer a fundamentação e a qualidade.

- Participação na Capacitação [Plataforma Fala.BR como Ferramenta Única de Tramitação e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria na UFES](#)



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Recomenda-se a participação na capacitação oferecida pela Ouvidoria em conjunto com a Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas/Progep, que tem como objetivo orientar o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. A participação nessa capacitação é essencial para que os colaboradores estejam devidamente instruídos com os procedimentos adequados ao uso da referida plataforma.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

## REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. Ed. 2013, p. 92.

BRASIL. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. **Controladoria Geral da União**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf/view>. Acesso em: 19/04/2023.

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](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 19/04/2023.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Presidência da República**, Brasília, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm). Acesso em: 19/04/2023.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018. **Presidência da República**, Brasília, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm). Acesso em: 19/04/2023.

BRASIL. Referencial Teórico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública. **Controladoria-Geral da União**, 2021. Brasília/DF. disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Analise>. Acesso em: 19/04/2023.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

BRASIL. Painel Resolveu. **Controladoria-Geral da União**. Brasília/DF. disponível em: [Central de Painéis \(cgu.gov.br\)](http://CentraldePainéis(cgu.gov.br)). Acesso em: 19/04/2023.

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](https://daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_15.2008.pdf). Acesso em: 19/04/2023.

UFES. Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. **Departamento de Gestão de Pessoas/PROGEP**. UFES, Vitória/ES, 2017. Disponível em: [https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anexo/portaria\\_dgp\\_ufes\\_n\\_2215\\_de\\_1\\_de\\_novembro\\_de\\_2017 - autoridade de monitoramento da lai.pdf](https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anexo/portaria_dgp_ufes_n_2215_de_1_de_novembro_de_2017_-_autoridade_de_monitoramento_da_lai.pdf). Acesso em: 19/04/2023.