

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Exercício - 2023

2024





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA:

EXERCÍCIO - 2023

Documento avulso nº 23068.021020/2024-11

VITÓRIA

2024



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Comparativo Anual.....	20
Figura 2 – Comparativo Anual – Pedidos de Acesso à Informação.	21
Figura 3 – Comparativo Anual – Manifestações de Ouvidoria.....	21
Figura 4 – Comparativo Mensal de 2023.	22
Figura 5 – Comparativo Mensal de 2023 – Pedidos de Acesso à Informação.	22
Figura 6 – Comparativo Mensal de 2023 – Manifestações de Ouvidoria.	23
Figura 7 – Ranking de Unidades com mais Manifestações.....	23
Figura 8 – Assuntos mais demandados em 2023.	24
Figura 9 – Subassuntos mais demandados em 2023.	25
Figura 10 – Visão Geral.	28
Figura 11 – Comunicações.....	31
Figura 12 – Comunicações – Assuntos mais demandados em 2023.....	32
Figura 13 – Denúncias.	33
Figura 14 – Denúncias – Assuntos mais demandados em 2023.....	34
Figura 15 – Elogios.	35
Figura 16 – Elogios – Assuntos mais demandados em 2023.....	36
Figura 17 – Reclamações.....	37
Figura 18 – Assuntos mais demandados em 2023.	38
Figura 19 – Solicitações.	39
Figura 20 – Assuntos mais demandados em 2023.	40
Figura 21 – Sugestões.	41
Figura 22 – Sugestões - Assuntos mais demandados em 2023.	42
Figura 23 – Acesso à Informação.....	43



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 24 – Acesso à Informação – Assuntos mais demandados em 2023.....	44
Figura 25 – Acesso à Informação - Tipos de decisão.	45
Figura 26 - Acesso à Informação – Recursos.	46
Figura 27 – Tempo médio anual.....	47
Figura 28 – Tempo médio por trimestre.	49
Figura 29 – Tempo médio por assunto.....	50
Figura 30 – Temp médio por subassunto.....	50
Figura 31 – Pesquisa de Satisfação – Acesso à Informação.	57
Figura 32 – Pesquisa de Satisfação – Manifestações de Ouvidoria.....	58



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

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

CEUNES – Centro Universitário Norte do Espírito Santo, São Mateus - ES

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CUn – Conselho Universitário

CPD - Coordenação de Procedimentos Disciplinares

GR – Gabinete da Reitoria

Ouv – Ouvidoria

Propaes - Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil

Proad – Pró-Reitoria de Administração



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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.....	11
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	16
5	BASE LEGAL	17
6	PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO EXERCÍCIO DE 2023	20
6.1	COMUNICAÇÕES	31
6.2	DENÚNCIAS.....	33
6.3	ELOGIOS.....	35
6.4	RECLAMAÇÕES.....	37
6.5	SOLICITAÇÕES.....	39
6.6	SUGESTÕES.....	41
6.7	ACESSO À INFORMAÇÃO	43
7	TEMPO MÉDIO.....	46



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

8	PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO.....	51
9	CONSELHO DE USUÁRIOS	52
10	IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA ÚNICA PARA O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	54
11	RESOLUTIVIDADE NA OUVIDORIA	55
12	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	57
13	RECOMENDAÇÕES	60
14	REFERÊNCIAS	68



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1 MENSAGEM DO OUVIDOR

Caros membros da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Espírito Santo,

Compartilho com vocês o relatório anual da Ouvidoria da Ufes, referente ao ano de 2023. Neste período, cada voz foi não apenas escutada, mas também reconhecida como parte essencial de nossa comunidade acadêmica, contribuindo para fortalecer os laços que nos unem.

Ao longo do último ano, testemunhamos uma crescente participação e engajamento da comunidade, refletida no expressivo número de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Valorizamos cada manifestação recebida, garantindo que todas fossem tratadas com a devida atenção. Nosso compromisso com a justiça e a igualdade permanece inabalável, e cada manifestação é tratada com o devido respeito e imparcialidade.

Além de servir como um canal para manifestações, a Ouvidoria se dedicou a acolher a comunidade universitária, oferecendo orientações claras e apoio necessário. Nosso objetivo é promover uma cultura de diálogo aberto e acolhedor, onde todas as vozes sejam ouvidas, compreendidas e valorizadas. Buscamos garantir que cada pessoa que recorre à Ouvidoria seja recebida com empatia e respeito, fornecendo suporte e orientações precisas para suas demandas na Ufes.

Ao término deste ano, expresso a minha gratidão a todos aqueles que confiaram na Ouvidoria como um canal para expressar suas preocupações e colaborações. Agradeço também aos setores da Ufes pela prontidão em lidar com as demandas encaminhadas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e transparente, e à Administração Central, pelo constante apoio às atividades da Ouvidoria.

A parceria sólida estabelecida entre a Ouvidoria e os diversos setores da universidade



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

tem sido fundamental para alcançar nossos objetivos e promover melhorias contínuas em todos os aspectos de nossa atuação. Nossa missão de servir à comunidade acadêmica só é possível graças ao comprometimento e colaboração de todos os envolvidos.

Para o ano de 2024, renovamos nosso compromisso em promover a participação ativa da comunidade e buscar constantemente a excelência em nossos serviços. Juntos, continuaremos a construir uma universidade mais inclusiva, responsiva e preparada para os desafios do futuro.

Agradeço a todos por sua dedicação à nossa comunidade acadêmica e a sociedade em geral.

Saudações universitárias.



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 2023, apresentando uma análise qualiquantitativa 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 da 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 órgão de controle interno ligado à Reitoria e unidade setorial vinculada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), que é composto pelas ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo federal integrados em uma estrutura de órgão central e unidades setoriais. Conforme o [Decreto nº 9.492/2018](#), o papel de órgão central do SisOuv cabe à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). As unidades setoriais do sistema, por sua vez, são as demais unidades de ouvidoria das entidades do Poder Executivo federal. A Ouvidoria da Ufes tem um propósito fundamental de acolher manifestações relacionadas às atividades da Universidade. Funciona como um espaço aberto tanto para a comunidade universitária quanto para a sociedade em geral, sendo o principal elo de comunicação entre os usuários e os diferentes órgãos da Ufes, em suas diversas instâncias acadêmicas e administrativas.

Sua importância decorre do direito constitucional à participação da sociedade na gestão pública, permitindo que os cidadãos contribuam na formulação das políticas governamentais. Isso significa que os usuários têm a oportunidade de influenciar nas decisões administrativas, orientando a Administração a agir de acordo com o interesse público primário, que se traduz nos valores essenciais de justiça, segurança e bem-estar social para toda a sociedade.

Além disso, a Ouvidoria proporciona ao cidadão o poder de exercer controle sobre a ação do Estado, monitorando de perto a aplicação dos recursos públicos e demandando prestação de contas do gestor sobre sua atuação, visando sempre aprimorar a qualidade dos serviços sob sua responsabilidade. Esse engajamento dos usuários é fundamental para promover uma gestão mais eficiente da instituição, resultando em benefícios não apenas para a Universidade, mas para a sociedade como um todo.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Para cumprir sua missão, a Ouvidoria atua de forma imparcial e autônoma, recebendo, examinando e encaminhando as manifestações dos usuários, que podem incluir reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e acesso às informações sob a guarda da Universidade. Também, cabe a ela identificar irregularidades, sugerir melhorias e solicitar providências, agindo de acordo com a legislação vigente para recomendar e intermediar ações corretivas.

Dessa maneira, a Ouvidoria assegura que os interesses individuais e coletivos da sociedade sejam tratados de forma confidencial, eficiente e eficaz. Seu objetivo final é promover uma cultura de cidadania na sociedade, utilizando a participação do cidadão como instrumento de fortalecimento democrático. A Ouvidoria, portanto, desempenha um papel crucial como agente de mudança na sociedade, aproximando a Administração Pública do cidadão e estimulando sua participação ativa 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 (CUn) 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;
- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

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)

3.2 O PAPEL DA OUVIDORIA

Além das competências descritas em seu Regimento Interno e apresentadas



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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 (SisOuv).

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 e os relatos de irregularidade bem como dar-lhes tratamento nos moldes das legislações vigentes, incluídas as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade.
- 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;
 - 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;



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

- 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 denunciantes;
- 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, visando garantir o pleno acesso à informação e o atendimento das demandas típicas de Ouvidoria. O time é composto pelo Ouvidor, cinco servidores técnicos administrativos, que também realizam atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações à comunidade universitária e à sociedade em geral, além de três estagiários.

Ouvidor:

- Renato Carlos Schwab Alves – Ouvidor, Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado de Dados.

Responsável pelo SIC:

- Pamella Teixeira Cardoso Jeveaux - Auxiliar em Administração



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Demais servidores:

- Ewerton Scussulim - Assistente em Administração
- Igor Costa Lima Guilherme - Administrador
- Marcelo Rosa Pereira - Assistente em Administração
- Priscila Sena Rocha - Assistente em Administração

Estagiários:

- Mariana Monte Alto Castro Martins
- Rhaul Mendonça Azevedo Borges
- Wendon Felipe Araújo Moreira

Dispomos de duas vagas de estágio. No ano de 2023, os estagiários identificados anteriormente tiveram a oportunidade de desenvolver estágio na Ouvidoria.



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 Fala.BR é uma ferramenta criada pela 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. Para aqueles que fazer suas manifestações presencialmente, a Ouvidoria disponibiliza um sistema informatizado para registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.Br.



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 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 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.

4.6 CORRESPONDÊNCIA

As correspondências destinadas à Ouvidoria da Ufes devem ser encaminhadas para o seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Diretoria de Documentação Institucional (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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

5 BASE LEGAL

- a) **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.
- b) **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- c) **LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- d) **LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018**- Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
- e) **DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012** - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- f) **DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017**- Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- g) **DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018** - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União

- h) **DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019**- Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- i) **DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- j) **DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020**- Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.
- k) **DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020** - Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

dá outras providências.

- l) **PORTARIA CGU 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016** - Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.
- m) **PORTARIA INTERMINISTERIAL 176, DE 25 DE JUNHO DE 2018** - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
- n) **PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021** - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

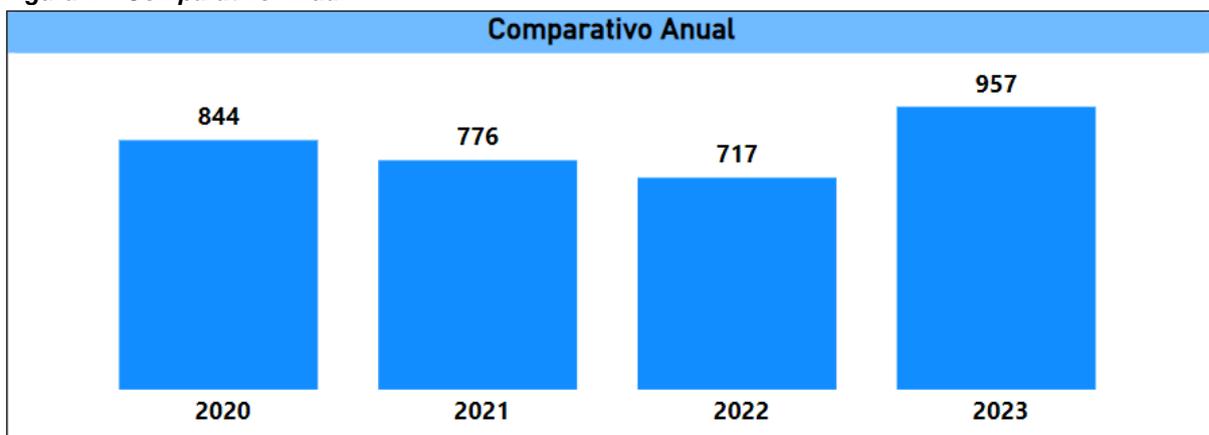


Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6 PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO EXERCÍCIO DE 2023

Foram registradas 957 manifestações de usuários na Plataforma Fala.BR em 2023, o que representa um aumento de cerca de 34% em relação às Manifestações atendidas pela Ouvidoria em 2022, conforme a figura 1 a seguir:

Figura 1 – Comparativo Anual.



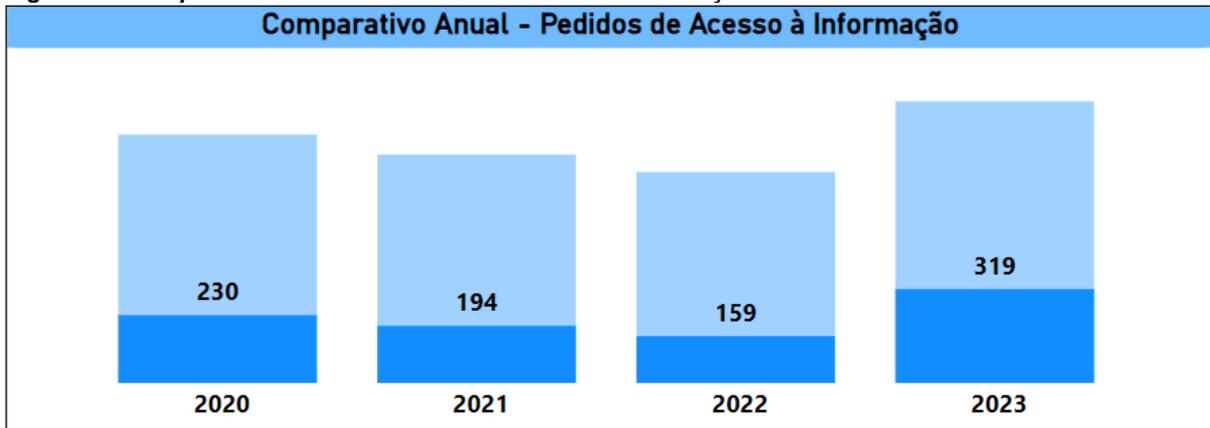
Fonte: Ouvidoria UFES

Dentre essas manifestações, o número de Pedidos de Acesso à Informação apresentou um aumento significativo, dobrando em comparação com o exercício anterior.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

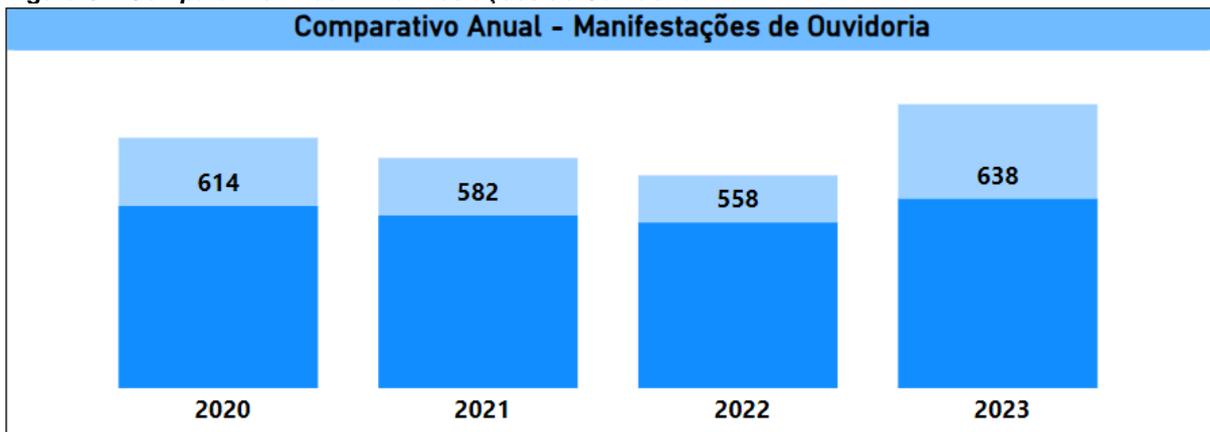
Figura 2 – Comparativo Anual – Pedidos de Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria UFES

Além disso, 638 foram classificados como as demais Manifestações de Ouvidoria, indicando um aumento de aproximadamente 14% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Figura 3 – Comparativo Anual – Manifestações de Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A figura 4, a seguir ilustra a evolução mensal do número de manifestações recebidas ao longo do exercício de 2023. Observa-se que nos meses de maio, junho e julho houve um aumento significativo na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, seguido por uma redução gradual ao longo do restante do ano.

Figura 4 – Comparativo Mensal de 2023.



Fonte: Ouvidoria UFES

Essa tendência é observada tanto nos pedidos de acesso à informação quanto nas demais Manifestações de Ouvidoria, conforme demonstrado nas figuras 5 e 6, seguir.

Figura 5 – Comparativo Mensal de 2023 – Pedidos de Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 6 – Comparativo Mensal de 2023 – Manifestações de Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria UFES

As Figuras 7, 8 e 9, a seguir, fornecem um panorama das unidades, assuntos e subassuntos mais demandados durante o ano de 2023, oferecendo uma visão abrangente das áreas que requerem maior atenção por parte da instituição. Essas análises possibilitam uma compreensão mais aprofundada do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano.

Figura 7 – Ranking de Unidades com mais Manifestações.

Ranking de Unidades Com Mais Manifestações

CCJE	91
PROGRAD	90
PROGEP	81
PROAD	66
SI	60
CCS	57
Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil	45
CCHN	34
PRPPG	26
Coordenação de Procedimentos Disciplinares	25

Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A unidade que recebeu o maior número de manifestações ao longo do ano foi o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE, com 91 manifestações recebidas. Em seguida, a Pró-Reitoria de Graduação - Prograd e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep receberam, respectivamente, 90 e 81 manifestações cada. Completando o Top 5, a Pró-Reitoria de Administração - PROAD e a Superintendência de Infraestrutura receberam, respectivamente, 66 e 60 manifestações cada.

Figura 8 – Assuntos mais demandados em 2023.

Assuntos Mais Demandados em 2023	
Transparência	225
Agente Público	82
Infraestrutura e Fomento	59
Processo Seletivo	54
Recursos Humanos	49
Serviços e Sistemas	48
Outros em Educação	47
Atendimento	46
Conduta Ética	44
Assédio moral	34

Fonte: Ouvidoria UFES

Já em relação aos assuntos mais abordados, “Transparência” obteve duzentas e vinte e cinco manifestações ao longo do exercício analisado, seguida dos tópicos “Agente Público” e “Infraestrutura e Fomento”, com 82 e 59 manifestações, respectivamente. Completam os temas mais abordados: Processo Seletivo, com 54 registros, e Recursos Humanos, com 49.

Dentre os Subassuntos relacionados ao tópico “Transparência”, destaca-se o tópico “Transparência Institucional”, com 92 manifestações registradas ao longo do



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

exercício. Quanto ao tema “Agente Público”, o subassunto “Agente Público - Docente” foi o mais abordado, totalizando 59 manifestações durante o período analisado.

Figura 9 – Subassuntos mais demandados em 2023.

Subassuntos Mais Demandados em 2023	
Transparência Institucional	92
Agente Público Docente	59
Atendimento Atendimento	46
Transparência Licitações e contratos	45
Recursos Humanos Relações trabalhistas	40
Serviços e Sistemas Serviços	27
Outros em Educação Documentação acadêmica (graduação)	24
Processo seletivo Graduação	23
Infraestrutura e Fomento Estruturas	22
Transparência Sanções administrativas	21

Fonte: Ouvidoria UFES

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 à 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:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Sugestão

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:

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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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

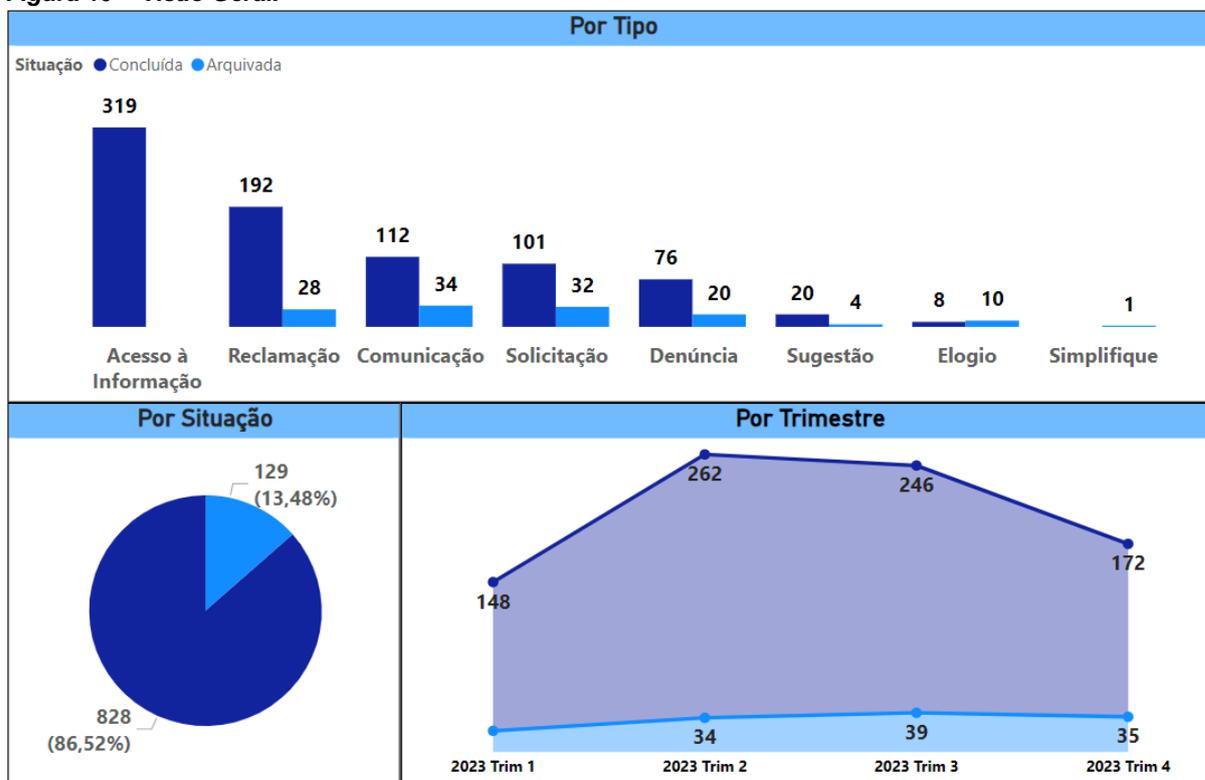
Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A figura 10, a seguir, 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 10 – Visão Geral.



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se que as manifestações do tipo Acesso à Informação correspondem a aproximadamente 39% do total de manifestações recebidas no período, enquanto as Reclamações, Comunicações e Solicitações representam cerca de 49% do total.

Houve apenas um registro de manifestação do tipo “Simplifique” durante todo o



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

período apurado. Este registro foi arquivado devido à falta de elementos mínimos necessários para esse tipo de manifestação, sendo considerado impróprio ou inadequado para análise.

Além desse arquivamento, outras 118 manifestações foram arquivadas com base em hipóteses legais. Dessas, 34 eram Comunicações, 32 Solicitações, 28 Reclamações, 20 Denúncias e 4 Sugestões. 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.

Adicionalmente, 10 Elogios foram arquivados devido à falta de clareza e insuficiência de dados para análise. Embora reconheçamos e valorizemos as manifestações positivas, esses Elogios não continham elementos mínimos para um encaminhamento adequado. Nossa equipe de Ouvidoria está sempre disponível para receber e responder a elogios, porém, é necessário que estes forneçam informações suficientes para entender o contexto e a natureza do elogio, a fim de garantir uma resposta adequada e apropriada.

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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)

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.

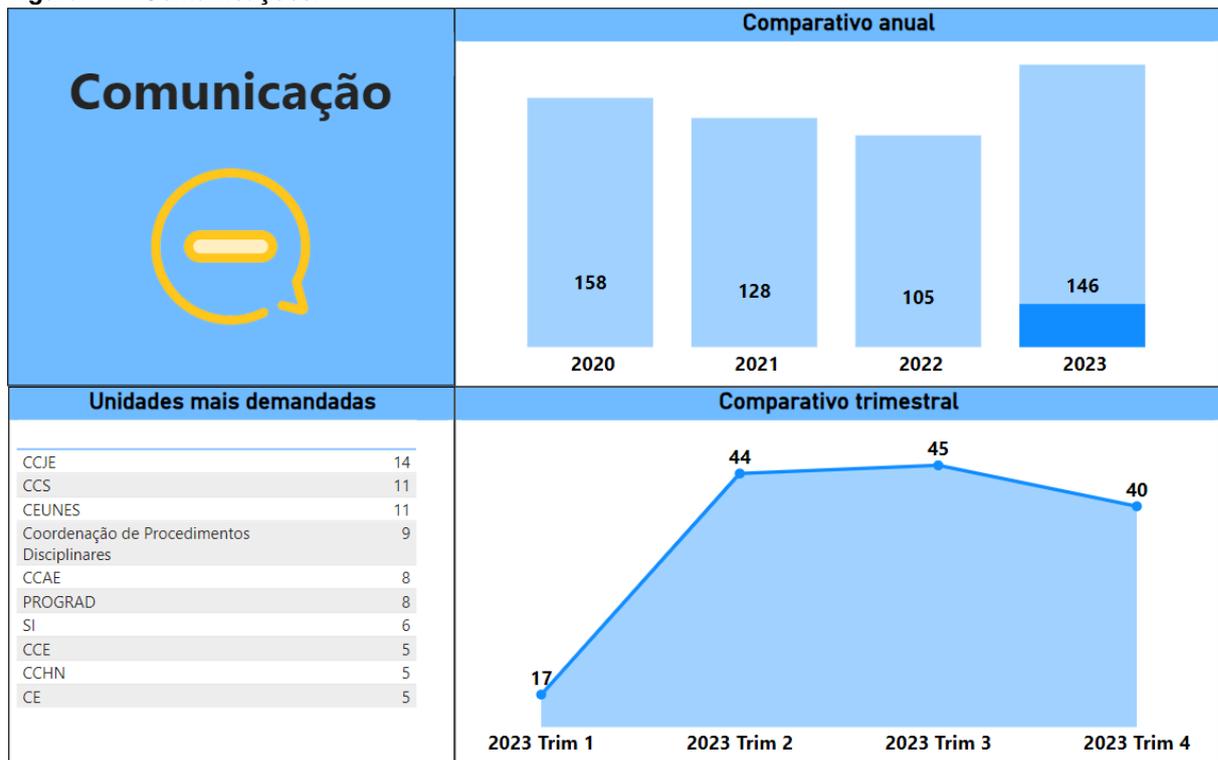
§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva. (CGU 2021, p.7)



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.1 COMUNICAÇÕES

Figura 11 – Comunicações.



Fonte: Ouvidoria UFES

As Manifestações do tipo Comunicação, de origem anônima, apresentaram um aumento de aproximadamente 39% em relação ao ano de 2022, que por sua vez teve uma queda de cerca de 18% em relação ao exercício de 2021. Este aumento reflete a dinâmica contínua de engajamento da comunidade acadêmica com a Ouvidoria, evidenciando um crescente interesse em expressar preocupações e sugestões de forma anônima.

Observa-se que o número de Comunicações atingiu seu pico no terceiro trimestre do ano, totalizando 45 ocorrências, seguido por 44 no segundo trimestre e 40 no quarto trimestre.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Já em relação às unidades mais demandadas, o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE recebeu 14 Comunicações, seguida do Centro de Ciências da Saúde - CCS e do Centro Universitário Norte do Espírito Santo - CEUNES, com 11 manifestações cada.

Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à “Agente Público” e “Assédio Moral”, responsáveis em conjunto por 41 ocorrências. Também estão entre os assuntos mais demandados nas Comunicações: “Conduta Ética”, “Infraestrutura e Fomento” e “Processo Seletivo”, com, respectivamente, dezessete, onze e onze ocorrências cada.

Figura 12 – Comunicações – Assuntos mais demandados em 2023.

Comunicações - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Agente Público	27
Conduta Ética	17
Assédio moral	14
Infraestrutura e Fomento	11
Processo Seletivo	11
Outros em Segurança e Ordem Pública	5
Recursos Humanos	5

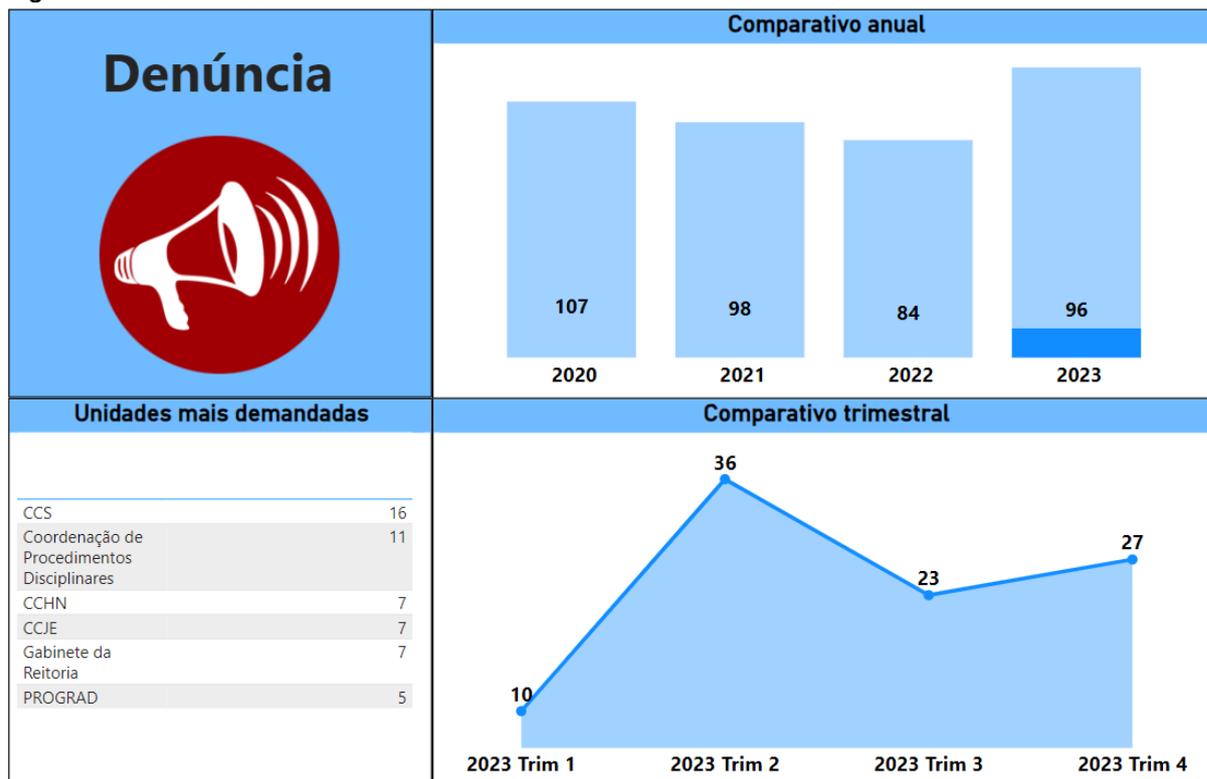
Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.2 DENÚNCIAS

Figura 13 – Denúncias.



Fonte: Ouvidoria UFES

As manifestações do tipo Denúncia apresentaram um aumento de aproximadamente 14% em relação ao ano de 2022, que por sua vez teve uma queda também de 14% em relação ao exercício de 2021. Este aumento sugere uma retomada na conscientização e disposição por parte dos usuários em relatar questões críticas e buscar soluções. Observa-se também que o número de Denúncias atingiu seu pico no segundo trimestre do ano, com trinta e seis ocorrências, seguido pelo quarto trimestre, com vinte e sete manifestações.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Ciências da Saúde – CCS liderou com 16 ocorrências, seguido pela Coordenação de Procedimentos Disciplinares – CPD com 11 manifestações. O Centro de Ciências Humanas e Naturais – CCHN, o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE e o Gabinete da Reitoria receberam 7 registros cada. Essas cinco unidades, em conjunto, representaram 50% das Denúncias registradas, destacando a necessidade de uma atenção especial a essas respectivas áreas responsáveis.

Quanto aos temas abordados, merecem destaque as Denúncias relacionadas à 'Conduta Ética', representando aproximadamente 18% das manifestações desse tipo recebidas. Além dessas, os assuntos 'Assédio Moral' e 'Agente Público' foram os mais demandados, totalizando 12 e 10 ocorrências, respectivamente.

Figura 14 – Denúncias – Assuntos mais demandados em 2023.

Denúncias - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Conduta Ética	17
Assédio moral	12
Agente Público	10
Outros em Segurança e Ordem Pública	9
Processo Seletivo	5
Recursos Humanos	5

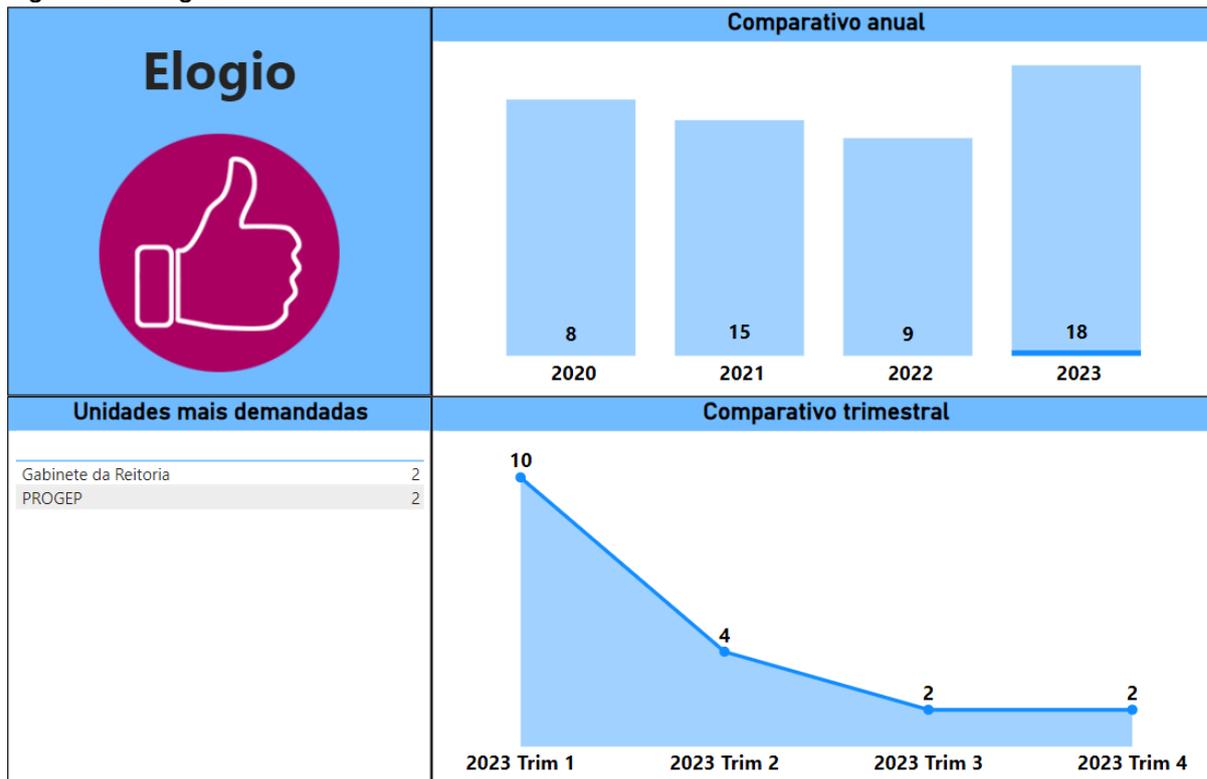
Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.3 ELOGIOS

Figura 15 – Elogios.



Fonte: Ouvidoria UFES

A análise das Manifestações do tipo Elogio revelou uma queda de aproximadamente 40% para o ano de 2022, em relação ao ano de 2021, passando de 15 para 9 ocorrências. No entanto, no exercício atual, houve um aumento de 100%, indicando uma retomada em relação ao ano anterior.

É importante destacar que o aumento significativo no número de Elogios neste exercício pode indicar uma retomada no progresso da cultura de reconhecimento e valorização dos bons desempenhos na administração pública federal. Isso demonstra um avanço positivo nas práticas de gestão das unidades, refletindo um esforço



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

contínuo para promover um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo.

Além disso, observa-se que os Elogios tiveram seu pico no primeiro trimestre do ano, com 10 registros, com uma redução expressiva nos períodos seguintes.

No contexto das unidades que mais receberam elogios no exercício de 2023, vale destacar o Gabinete da Reitoria e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep, ambas com dois registros cada.

Já em relação aos temas mais abordados, os Elogios recebidos estavam mais frequentemente relacionados a “Agente Público” e “Serviços e Sistemas”, com 6 e 2 registros, respectivamente.

Figura 16 – Elogios – Assuntos mais demandados em 2023.

Elogios - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Agente Público	6
Serviços e Sistemas	2

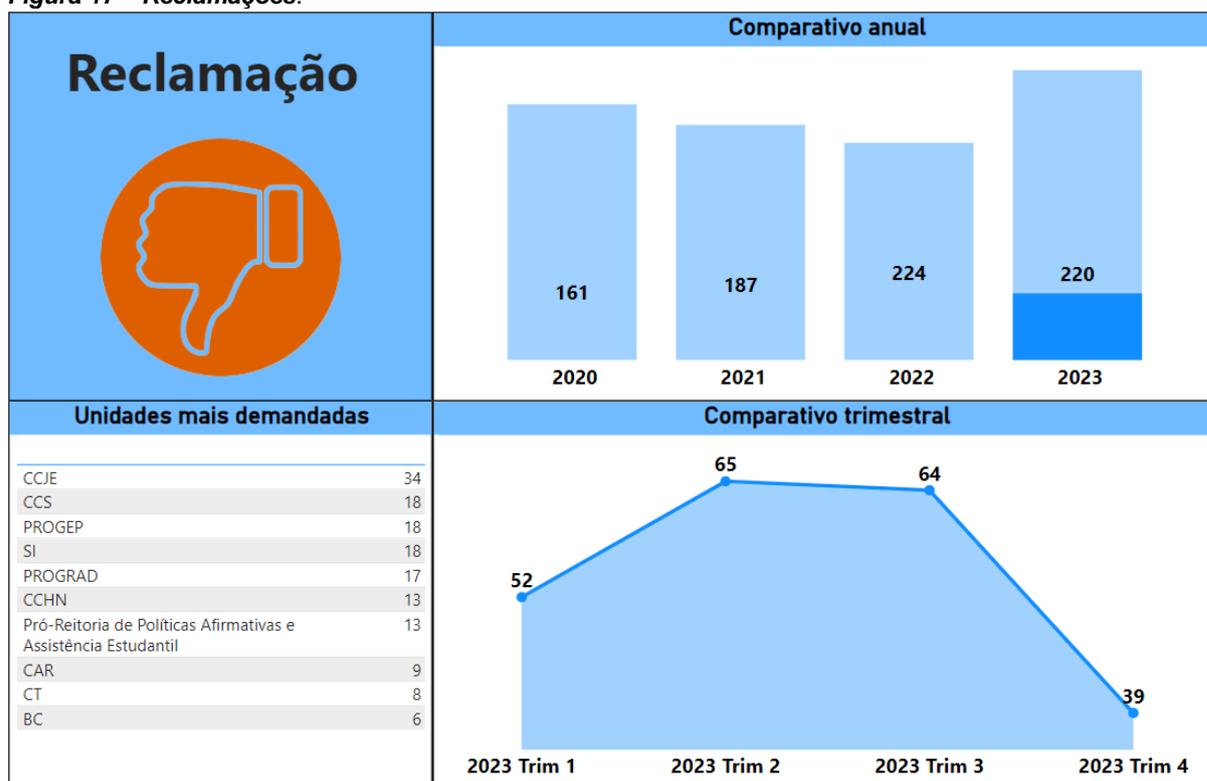
Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.4 RECLAMAÇÕES

Figura 17 – Reclamações.



Fonte: Ouvidoria UFES

Analisando os anos de 2022 e 2023, observa-se que o número de Manifestações do tipo Reclamação manteve o aumento expressivo apresentado de 2021 para 2022, com 224 registros em 2022 e 220 em 2023. Entre os anos de 2020 e 2021, também houve um crescimento significativo, passando de 161 para 187 manifestações.

Observa-se também que o quantitativo de Reclamações atingiu o seu máximo no segundo trimestre do ano, com 65 ocorrências, seguido do terceiro trimestre com 64 manifestações.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Quanto às cinco unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE foi responsável por 34 Reclamações registradas. Em seguida, tanto o Centro de Ciências da Saúde - CCS, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – Progep, quanto à Superintendência de Infraestrutura – SI, receberam 18 Reclamações cada. Por fim, a Pró-Reitoria de Graduação – Prograd recebeu 17 registros de Reclamações durante o período analisado.

Já em relação aos temas, destacam-se as reclamações relacionadas a “Agente Público”, com 34 registros, e “Infraestrutura e Fomento”, cada uma com 28 registros. Além disso, foram frequentes as reclamações sobre “Atendimento”, com 27 registros, e “Serviços e Sistemas”, com 22 registros. O assunto “Outros em Educação” também foi mencionado, com um total de 13 registros.

Figura 18 – Assuntos mais demandados em 2023.

Reclamações - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Agente Público	34
Infraestrutura e Fomento	28
Atendimento	27
Serviços e Sistemas	22
Outros em Educação	13
Processo Seletivo	10
Recursos Humanos	10
Conduta Ética	9
Assistência à Pessoa com Deficiência	8
Outros em Segurança e Ordem Pública	8

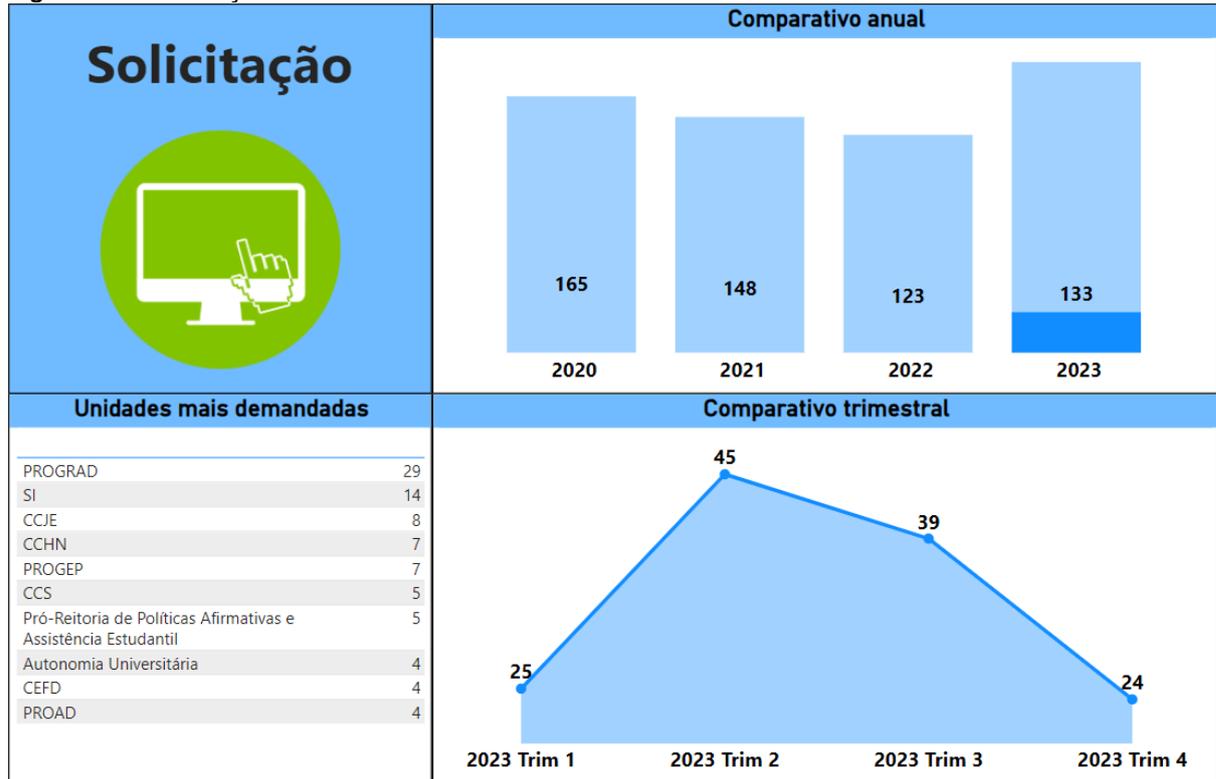
Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.5 SOLICITAÇÕES

Figura 19 – Solicitações.



Fonte: Ouvidoria UFES

As manifestações do tipo Solicitação apresentaram um aumento de aproximadamente 8% em relação ao ano de 2022, passando de 123 ocorrências para 133 em 2023.

Observa-se também que o quantitativo de Solicitações atingiu o seu máximo no segundo trimestre do ano, com 45 ocorrências, seguido do segundo trimestre com 39 manifestações.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que a Pró-Reitoria de Graduação – Prograd liderou com 29 manifestações. Posteriormente, a Superintendência de



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Infraestrutura - SI recebeu 14 registros, seguida pelo Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE, com 8 manifestações. Logo após, o Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep tiveram 7 registros cada.

Para os assuntos mais abordados, destacam-se "Outros em Educação" com 16 manifestações, seguido por "Processo Seletivo" com 14 registros. Consecutivamente, temos "Recursos Humanos" com 13 manifestações, "Atendimento" com 11, e tanto "Infraestrutura e Fomento" quanto "Transparência" com 10 manifestações cada.

Figura 20 – Assuntos mais demandados em 2023.

Solicitação - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Outros em Educação	16
Processo Seletivo	14
Recursos Humanos	13
Atendimento	11
Infraestrutura e Fomento	10
Transparência	10
Serviços e Sistemas	8

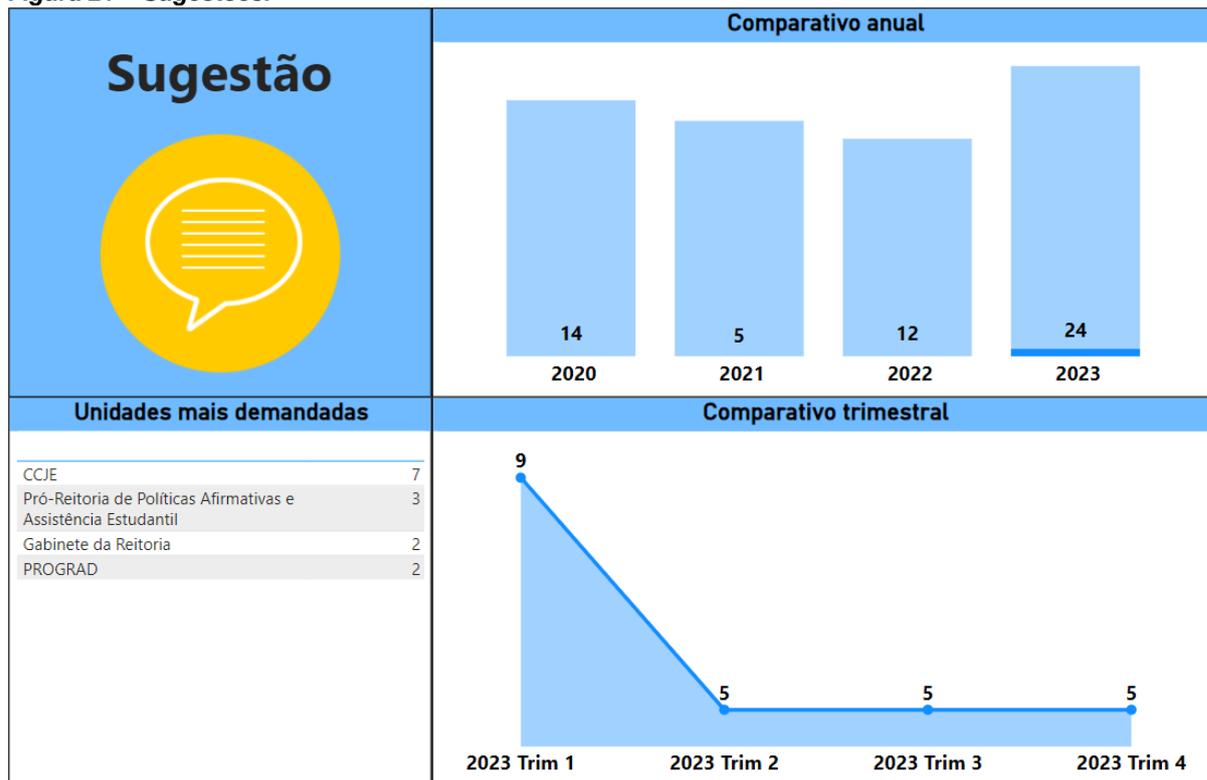
Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.6 SUGESTÕES

Figura 21 – Sugestões.



Fonte: Ouvidoria UFES

As Manifestações do tipo Sugestão apresentaram um crescimento significativo, dobrando de 2022 para 2023, passando de 12 para 24 registros, e mantendo a tendência de crescimento observada de 2021 para 2022.

Observa-se também que o número de Sugestões atingiu seu pico no primeiro trimestre do ano, com 9 ocorrências. Em seguida, manteve-se estável ao longo dos trimestres seguintes, com 5 manifestações em cada.

Quanto às unidades mais demandadas, destacam-se o Centro de Ciências Jurídicas



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

e Econômicas - CCJE, com 7 manifestações, seguido pela Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil - PROPAES, com 3 Sugestões.

Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Sugestões relacionadas a “Serviços e Sistemas”, com um total de 7 manifestações, seguidas por aquelas relacionadas a “Outros em Educação”, com 3 manifestações. Além disso, houve Sugestões específicas voltadas para a “Assistência à Pessoa com Deficiência” e “Infraestrutura e Fomento”, com 2 manifestações cada.

Figura 22 – Sugestões - Assuntos mais demandados em 2023.

Sugestão - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Serviços e Sistemas	7
Outros em Educação	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Infraestrutura e Fomento	2

Fonte: Ouvidoria UFES

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.

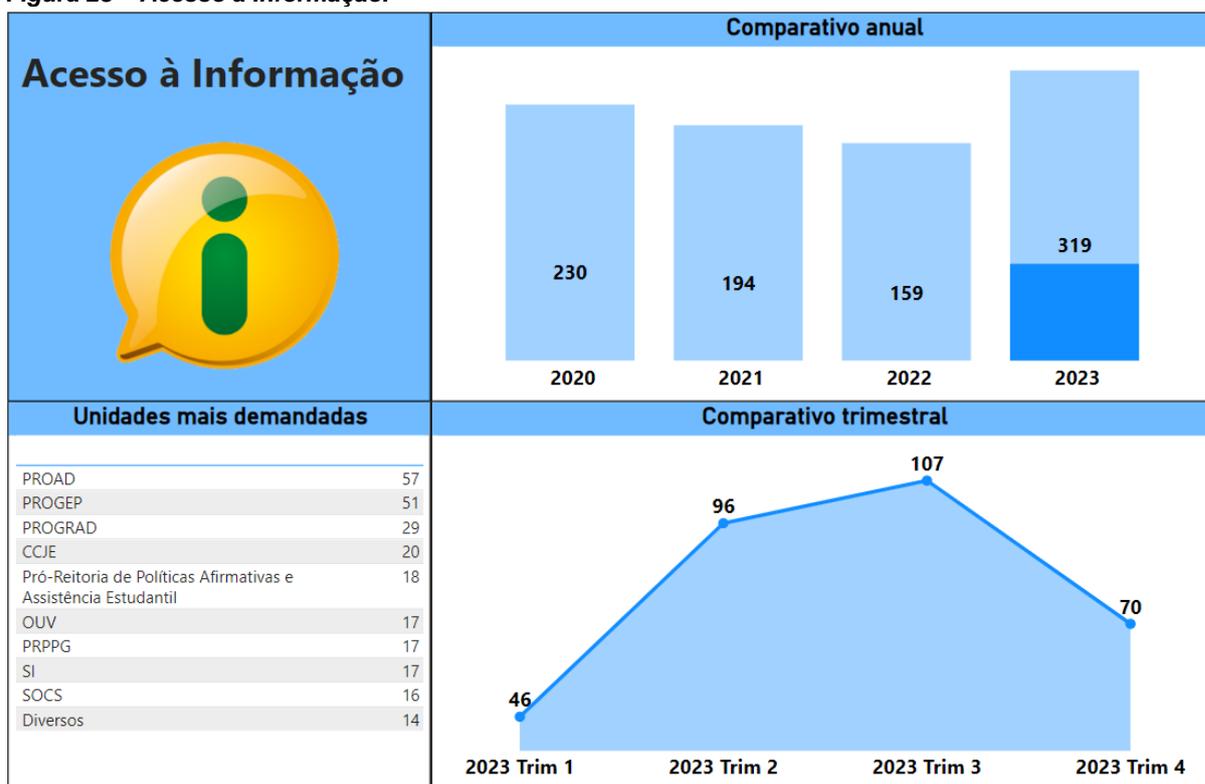
Além disso, os usuários podem se sentir desencorajados a apresentar sugestões se acharem que não serão levadas em consideração. Entretanto, é importante destacar que as sugestões podem trazer soluções valiosas para problemas enfrentados pela administração pública e promover a participação cidadã e a 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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6.7 ACESSO À INFORMAÇÃO

Figura 23 – Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria UFES

As Manifestações de Acesso à Informação apresentaram um aumento expressivo de 100% em relação ao ano de 2022, passando de 159 para 319 registros em 2023. Esta elevação contrasta com a tendência de queda observada nos anos anteriores, em que houve uma redução de 18% em relação a 2021, que por sua vez já havia apresentado uma queda de cerca de 16% em relação a 2020. Esses dados sugerem uma mudança significativa no padrão de demanda por informações, indicando um aumento na conscientização e no interesse do público em acessar dados e documentos públicos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Observa-se também que o quantitativo de manifestações de Pedido de Acesso à Informação atingiu o seu pico no terceiro trimestre do ano, com 107 registros.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que a Pró-Reitoria de Administração - Proad liderou com o maior número de manifestações, totalizando 57 registros. Em seguida, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Progep teve 51 manifestações. A Pró-Reitoria de Graduação - Prograd seguiu com 29 manifestações, enquanto o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE recebeu 20 manifestações. Por fim, a Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil - PROPAES recepcionou 18 manifestações.

No que diz respeito aos temas mais abordados, destacam-se a predominância de manifestações relacionadas à "Transparência", totalizando 207 registros. Em seguida, observam-se manifestações sobre "Recursos Humanos", com 16 registros, seguidas por "Outros em Educação", com 15 registros. Os temas "Processo Seletivo" e "Concurso" também foram objeto de manifestações, com 14 e 10 registros, respectivamente.

Figura 24 – Acesso à Informação – Assuntos mais demandados em 2023.

Acesso à Informação - Assuntos Mais Demandados em 2023	
Transparência	207
Recursos Humanos	16
Outros em Educação	15
Processo Seletivo	14
Concurso	10
Infraestrutura e Fomento	8
Serviços e Sistemas	8

Fonte: Ouvidoria UFES

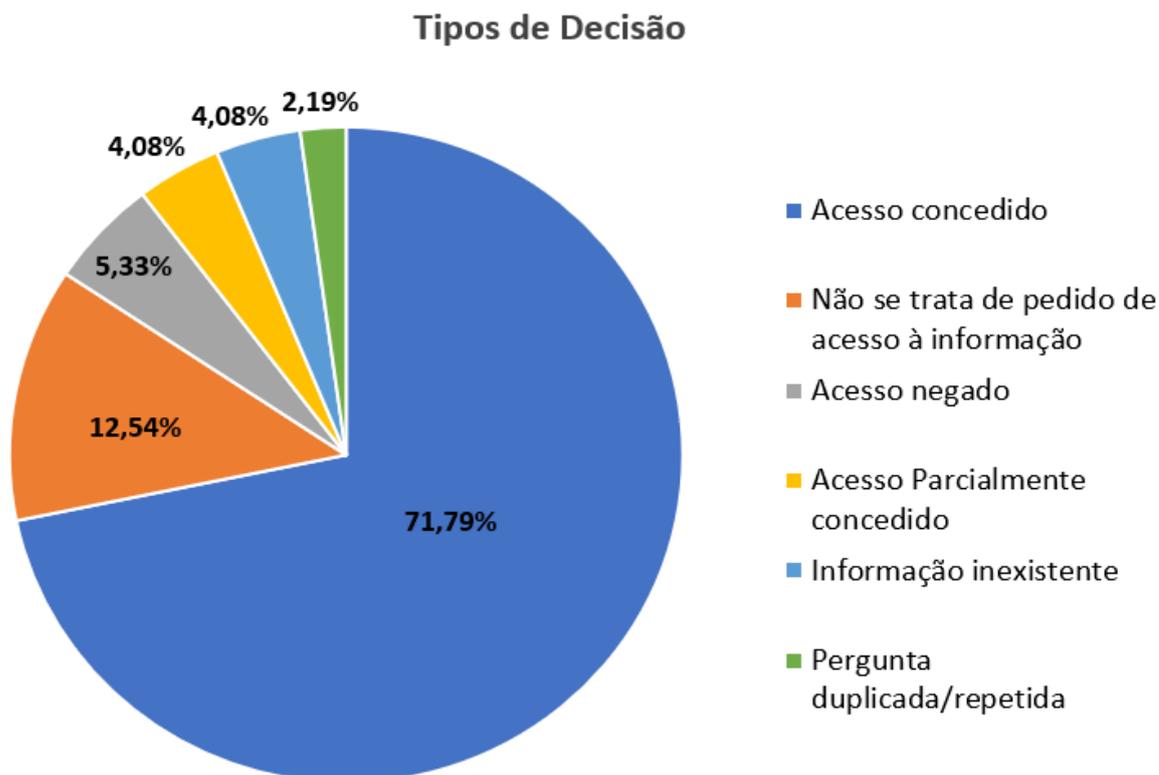
Dentre os 319 Pedidos de Acesso à Informação recebidos no exercício de 2023, cerca de 72% foram concedidos integralmente, aproximadamente 13% não tratavam de



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Pedidos de Acesso à Informação, e o restante transcorreu conforme demonstra a figura a seguir:

Figura 25 – Acesso à Informação - Tipos de decisão.



Fonte: Ouvidoria UFES

Em relação aos recursos interpostos durante o período analisado, foram identificados 24 recursos de primeira instância ao Chefe Hierárquico do setor que respondeu ao Pedido de Acesso à Informação, 5 ao Reitor em segunda instância e 2 à Controladoria Geral da União – CGU, em terceira instância. Além disso, 1 recurso foi interposto à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que é a quarta instância.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 26 – Acesso à Informação – Recursos.

Total 1° Instância	Total 2° Instância	Total CGU	Total CMRI
24	5	2	1

Fonte: Ouvidoria UFES

7 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 responsáveis em fornecer as respostas adequadas. Se as unidades levam mais tempo para responder às manifestações, o tempo médio de resolução aumenta, o que pode resultar em insatisfação por parte dos solicitantes e até mesmo impactar negativamente a reputação da universidade. Além disso, um tempo de resposta lento pode causar uma sobrecarga de manifestações nas unidades, o que prejudicará 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



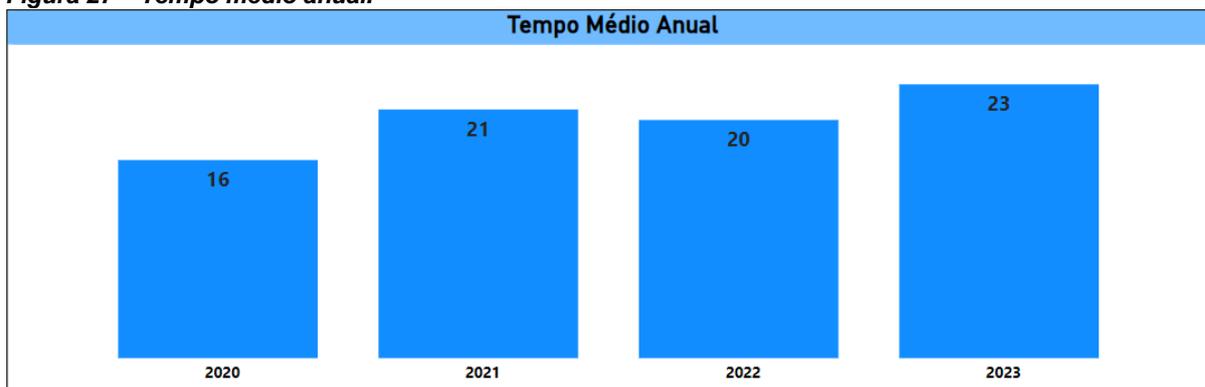
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

sejam respondidas dentro desse prazo e que os solicitantes recebam o devido retorno.

Conforme as diretrizes estabelecidas na Portaria nº 581/2021 e no Decreto nº 7.724/2012, os prazos de resposta são determinados levando em consideração a natureza de cada tipo de manifestação. Para Pedidos de Informação, o prazo estabelecido é de até 20 dias, com a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, desde que devidamente justificado. Já para as demais manifestações de ouvidoria, o prazo máximo para resposta é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Ao analisar todas as Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação recebidos durante o exercício de 2023 pela Ouvidoria da Ufes, foi constatado que o tempo médio necessário para a resposta dessas manifestações foi de 23 dias. Isso significa que, em média, a Universidade levou 23 dias para responder às 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.

Figura 27 – Tempo médio anual.



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

No período de 2020 a 2023, observou-se uma variação no tempo médio de resposta às manifestações recebidas. Em 2020, o tempo médio foi de 16 dias, aumentando para 21 dias em 2021. No ano seguinte, em 2022, houve uma leve redução para 20 dias, seguida por um aumento em 2023, alcançando 23 dias. Essa análise reflete a dinâmica e a eficiência do processo de resposta às demandas, destacando a importância de estratégias contínuas para otimização e melhoria dos tempos de resposta.

Ressaltamos que o aumento no tempo de resposta em 2023 se deve à implantação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para tramitação das manifestações de Ouvidoria a partir do primeiro trimestre de 2023. Essa transição exigiu um período de adaptação das unidades, o que impactou temporariamente os tempos médios de resposta, como evidenciado na análise trimestral a seguir.

Em 2023, o tempo médio de resposta às manifestações apresentou variações significativas ao longo dos trimestres. No primeiro trimestre, registrou-se um tempo médio de 24 dias, seguido por um aumento para 26 dias no segundo trimestre. No entanto, houve uma redução para 20 dias no terceiro trimestre, mantendo-se esse mesmo número no último trimestre do ano.

Esse padrão de variação reflete o processo gradual de adaptação e integração dos gestores à Plataforma Fala.BR. À medida que os gestores estratégicos se familiarizavam com o uso da Plataforma e solicitavam o cadastramento de seus gestores táticos para a utilização efetiva da ferramenta, observou-se uma maior estabilidade nos tempos de resposta, conforme figura 28, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 28 – Tempo médio por trimestre.



Fonte: Ouvidoria UFES

Já em relação aos assuntos e subassuntos abordados nas Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação, a tabela a seguir exibe os temas que obtiveram um maior tempo médio de resolução. Essa análise permite identificar os assuntos que mais demandam tempo e recursos das unidades responsáveis pelo atendimento das manifestações e que podem ser objeto de melhoria nos processos e nas políticas públicas voltadas para o atendimento aos usuários.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 29 – Tempo médio por assunto.

Tempo Médio por Assunto	
Outros em Comunicações	47,00
Conduta Ética	40,09
Discriminação	39,33
Agente Público	37,86
Outros em Segurança e Ordem Pública	37,47
Assédio sexual	37,20
Assistência à Pessoa com Deficiência	37,19
Outros em Saúde	32,50
Recursos Humanos	30,29
Assistência Social	29,61
Serviços e Sistemas	29,58
Infraestrutura e Fomento	29,56
Assédio moral	28,22
Processo Seletivo	27,33
Outros em Educação	23,27

Fonte: Ouvidoria UFES

Figura 30 – Tempo médio por subassunto.

Tempo Médio por Subassunto	
Conduta Ética Docente	45,72
Conduta Ética Discente (graduação)	44,08
Outros em Segurança e Ordem Pública Segurança	42,79
Agente Público Técnico-administrativo em educação	40,47
Processo seletivo Graduação (reserva de vagas)	37,79
Agente Público Docente	37,62
Infraestrutura e Fomento Estruturas	32,41
Recursos Humanos Relações trabalhistas	30,95
Serviços e Sistemas Sistemas	30,07
Serviços e Sistemas Serviços	27,04
Infraestrutura e Fomento Equipamentos	26,33

Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

8 PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO

A implementação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) na Ouvidoria da Ufes marca um novo momento de trabalho para a equipe, que adotou o teletrabalho parcial desde o início de dezembro. Essa mudança representa uma oportunidade significativa para aprimorar a eficiência e a flexibilidade operacional da Ouvidoria, permitindo que os colaboradores ajustem suas rotinas de maneira mais conveniente.

Essa transição para o teletrabalho parcial traz consigo uma série de benefícios, incluindo a melhoria da qualidade de vida dos servidores, a redução de custos operacionais e um potencial aumento na produtividade. Além disso, essa modalidade de trabalho pode proporcionar uma resposta mais ágil e eficaz às demandas da comunidade universitária.

Olhando para o futuro, espera-se que o PGD, com o teletrabalho parcial, contribua significativamente para uma gestão mais moderna e eficiente da Ouvidoria, alinhada com as expectativas da comunidade acadêmica e da sociedade em geral. Este é apenas o primeiro passo rumo a uma gestão mais moderna e alinhada com as expectativas da comunidade universitária.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

9 CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos visa promover a participação ativa da sociedade no acompanhamento e na avaliação dos serviços públicos, conforme estabelecido pelo artigo 18 da Lei 13.460/17. Por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, disponibilizada pela CGU, os usuários têm a oportunidade de expressar suas percepções, desempenhando um papel crucial na contínua melhoria dos serviços oferecidos.

De acordo com a referida lei, os conselhos de usuários possuem atribuições específicas, que incluem não apenas acompanhar a prestação dos serviços, mas também participar ativamente na avaliação destes, propor melhorias na sua prestação, contribuir para a definição de diretrizes que assegurem um atendimento adequado ao usuário, e ainda acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor. Essas atribuições desempenham um papel fundamental na garantia de uma gestão participativa e na constante aprimoração dos serviços públicos oferecidos pelas instituições.

Em 27 julho de 2022, conforme [Documento avulso 23068.074545/2022-97](#), dando cumprimento à transparência, a Ouvidoria da Ufes informou à Administração Central sobre as diretrizes estabelecidas pelo OFÍCIO INTERMINISTERIAL SEI Nº 3/2022/ME, de 5 de abril de 2022, que reduziu de 49 para 8 o número de serviços a serem publicados na Carta de Serviços, que é a base para as avaliações pelo Conselho de Usuários.

Os 8 serviços que passarão a ser publicados são os seguintes: matricular-se em curso de graduação, matricular-se em curso de pós-graduação, matricular-se em curso de extensão, obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação, obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação, participar de Processo Seletivo para curso de



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

graduação, participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação e registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação.

Com a percepção de que havia potencial para ampliar significativamente a quantidade de serviços publicados, a Ouvidoria se reuniu com o Reitor para sugerir que a Ufes tivesse uma Carta de Serviços própria. A Reitoria, compreendendo a necessidade de ampliar a divulgação das informações para a população, comprometeu-se a envidar esforços para concluir a ferramenta computacional que viabilizaria a publicação de uma carta de serviços própria da Ufes. No entanto, até o momento, tal ferramenta ainda não nos foi disponibilizada.

Em 10 de maio de 2023, o Comitê Gestor do Conselho de Usuários da Ufes realizou uma reunião para discutir as condições de realização do chamamento para novos engajamentos de voluntários. Nesse encontro, também foi debatida a redução na quantidade de serviços a serem publicados e falta de resposta da Secretaria de Governo Digital às questões encaminhadas, referentes à redução dos serviços a serem publicados. Cabe destacar que até o momento não houve resposta à essa solicitação.

Destacamos, porém, que em 02 de outubro de 2023, a Ouvidoria foi informada por e-mail enviado à todas unidades do SISOuv, que o atual modelo do Conselho de Usuários encontra-se em revisão e recomendando aguardar a divulgação de novas diretrizes de funcionamento dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos. Assim, permanecemos com as atividades relativas ao funcionamento dos Conselhos de Usuários, bem como da avaliação dos serviços publicados suspensas na Ufes, mesmo reconhecendo que a criação de um Conselho de Usuários próprio oferece diversos benefícios, permitindo que os serviços públicos sejam melhorados de acordo com as necessidades e expectativas da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

10 IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA ÚNICA PARA O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O ano de 2023 marcou o sucesso da implementação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR como uma ferramenta indispensável para o tratamento seguro, ágil e eficaz das manifestações de ouvidoria na instituição. Após uma análise cuidadosa dos projetos pilotos realizados em algumas unidades em 2022, tornou-se evidente que o projeto poderia ser ampliado com sucesso para toda a Ufes.

No primeiro trimestre de 2023, deu-se início à expansão da plataforma para todas as unidades. Para garantir uma transição eficiente, foram implementadas diversas ações em conjunto com os gestores, incluindo a elaboração de roteiros detalhados, a realização de treinamentos abrangentes e o fornecimento de suporte técnico dedicado para esclarecer dúvidas e orientar todo o processo.

É importante destacar a importância da utilização da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para o tratamento das manifestações de Ouvidoria. Além de centralizar e otimizar o processo, ela proporciona um ambiente seguro para a tramitação das demandas, garantindo maior confiabilidade e proteção das informações. Sua implementação promove a transparência e a participação social, permitindo que os cidadãos contribuam ativamente com elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações sobre a gestão da universidade.

A interação próxima com os gestores foi fundamental para o sucesso do processo. Todos os gestores estratégicos foram cadastrados na plataforma, e grande parte dos gestores táticos já foram indicados por eles para terem acesso à plataforma. Isso é crucial, pois as respostas dos gestores táticos embasam as respostas definitivas dos gestores estratégicos, garantindo uma abordagem integrada no tratamento das manifestações.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Atualmente, a plataforma conta com 210 usuários cadastrados, o que reflete o esforço contínuo da equipe da Ouvidoria em garantir sua plena adoção por parte dos gestores estratégicos e táticos. Além disso, a equipe da Ouvidoria tem se mantido ativa na identificação e resolução de quaisquer obstáculos que possam surgir durante o processo de implementação.

A implementação bem-sucedida da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para o tratamento de manifestações de ouvidoria na Ufes representa um marco significativo na modernização dos processos da Ouvidoria. Essa iniciativa não apenas agiliza o tratamento das manifestações, mas também fortalece a transparência na gestão pública da universidade.

11 RESOLUTIVIDADE NA OUVIDORIA

O modelo de resolutividade da Ouvidoria é uma abordagem estratégica voltada para acompanhar de perto a resolução das demandas apresentadas pelos usuários. Essa avaliação contínua e detalhada da resolutividade permite que a equipe identifique áreas de oportunidade e implemente medidas de aprimoramento, contribuindo para uma gestão mais eficiente e uma prestação de serviço de maior qualidade. Ao compreender melhor os padrões de resolutividade, a Ouvidoria pode direcionar seus esforços de forma mais precisa, melhorando assim sua capacidade de atender às necessidades da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

No final de 2022, a conclusão do Painel de Gestão da Ouvidoria marcou um importante avanço, fornecendo à equipe uma visão abrangente e precisa dos indicadores de

55



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

resolutividade. Ao longo do exercício de 2023, este painel foi continuamente aprimorado, representando um esforço contínuo para melhorar a eficiência e transparência das atividades da Ouvidoria.

Apesar do planejamento da publicação do Painel de Gestão da Ouvidoria no Painel Ufes, a partir de 2023, por meio da ferramenta Power BI, os meios necessários para essa disponibilização não foram providenciados pela Administração Central durante o exercício.

No entanto, houve esforços significativos no aprimoramento do tratamento de Denúncias e Comunicações. Estreitaram-se os laços com a Coordenação de Procedimentos Disciplinares - CPD, tanto no encaminhamento dos processos quanto no acompanhamento da resolutividade. A proposta de implementação do Fluxo de tratamento de Denúncias, elaborada pelo Grupo de Trabalho designado por meio da Portaria, foi encaminhada ao Gabinete da Reitoria, aguardando aprovação. Essas iniciativas refletem o compromisso contínuo da Ouvidoria em fortalecer suas práticas e garantir um serviço eficaz e transparente para toda a comunidade acadêmica.



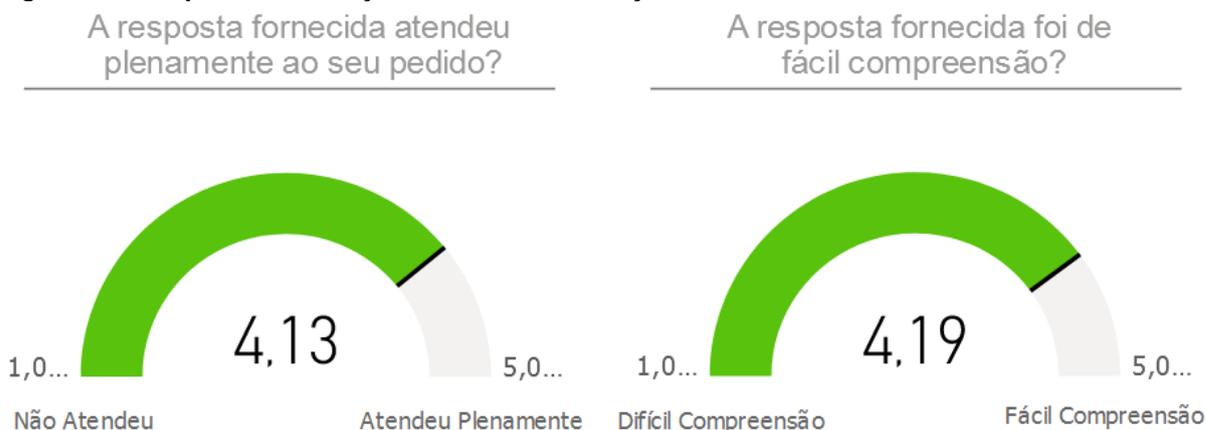
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

12 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Este capítulo aborda a pesquisa de satisfação realizada pela Plataforma Fala BR para avaliar o atendimento prestado pela Ufes durante o exercício de 2023.

Para manifestações do tipo Acesso à Informação, a pesquisa contou com 40 respostas de um total de 319 pedidos. A pesquisa contou com duas perguntas: Se a resposta fornecida pela instituição havia atendido plenamente o pedido e se a resposta fornecida havia sido de fácil compreensão. Os resultados apresentados foram os seguintes:

Figura 31 – Pesquisa de Satisfação – Acesso à Informação.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Para as demais manifestações de Ouvidoria, a referida pesquisa contou com 80 respostas, representando apenas uma parcela de cerca de 13% do universo de 638 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.

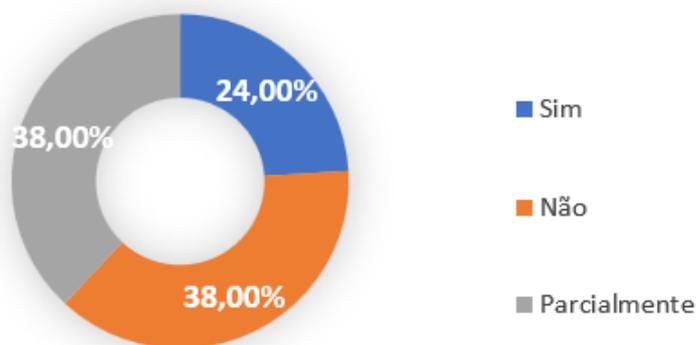


Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

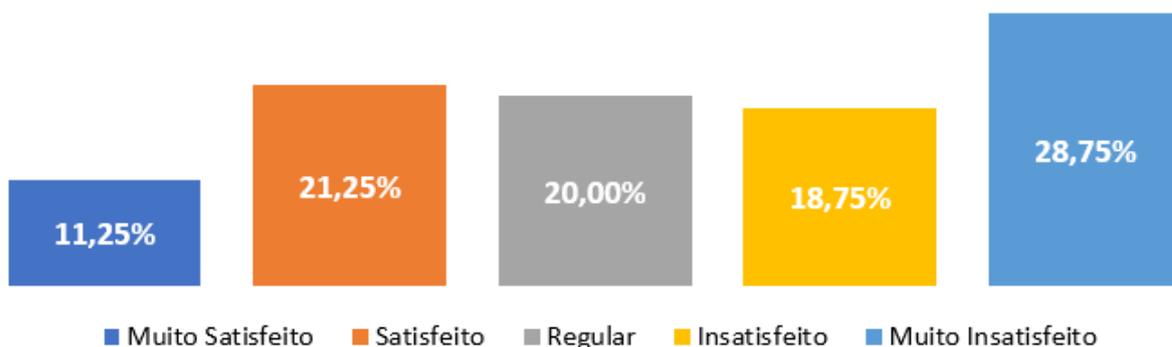
Dos respondentes, 24% declararam ter a sua demanda resolvida, 38% declararam não ter a sua demanda resolvida e 38% declararam ter a sua demanda parcialmente resolvida. Quanto à satisfação, 11,25% se declararam muito satisfeitos; 21,25% satisfeitos; 20% regulares; 18,75% insatisfeitos e 28,75% muito insatisfeitos.

Figura 32 – Pesquisa de Satisfação – Manifestações de Ouvidoria.

A sua demanda foi resolvida?



Você está satisfeito com o atendimento prestado?



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

13 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 documentos, disponíveis na [página da Ouvidoria](#).

- **Adequação do Espaço Físico para a Ouvidoria.**

No relatório anual da Ouvidoria de 2023, inicialmente havíamos recomendado à Administração Central a liberação de um novo espaço físico maior para a Ouvidoria. Entretanto, com a adoção do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) pela Ouvidoria, foi realizada uma reavaliação das necessidades de espaço. O PGD inclui a implementação do teletrabalho parcial para a equipe da Ouvidoria, o que reduz a demanda por um espaço físico maior. Portanto, a recomendação foi ajustada para a readequação do espaço atual, garantindo sua adequação à realidade atual da Ouvidoria e ao acolhimento adequado e humanizado dos manifestantes, conforme preconizado no item “1.5 Infraestrutura e Acessibilidade” do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas, instituído pela Portaria 581/2021-CGU.

- **Alocação de servidor para Ouvidoria, em cumprimento ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, estabelecido pela CGU.**

Recomendamos a alocação de um servidor para integrar a equipe da Ouvidoria, considerando os compromissos assumidos pela Administração Central com a CGU, mediante o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP. A Ufes cumpriu rigorosamente com os prazos e entregas estabelecidos no ciclo 1 do MMOuP, a saber: Diagnóstico e Levantamento de Evidências e Definição do Nível Alvo de Maturidade.

60



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

O Diagnóstico apresentado e o Nível Alvo pretendido foram validados pelo Reitor e submetidos à CGU com o plano de ação para o atingimento do Nível Alvo. Desta forma, a Administração Central assumiu o compromisso de alocar 2 novos servidores na Ouvidoria. Até o momento, apenas 1 servidor foi devidamente designado. Em 2024 será dado início ao Ciclo 2 do MMOuP.

- **Divulgação do Painel de Gestão da Ouvidoria.**

Recomenda-se que a Administração Central disponibilize os recursos necessários para que a Ouvidoria possa efetivamente divulgar o Painel de Gestão da Ouvidoria, por meio da ferramenta Power BI. A transparência e acessibilidade dessas informações não apenas fortalecerão a prestação de contas da instituição, mas também permitirão uma compreensão mais ampla e objetiva do desempenho e das ações da Ouvidoria.

- **Criação de uma Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos na Ufes:**

Recomendamos à Administração Central da Ufes que promova a criação de uma Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos, conforme exigido pela Portaria 581/2021 CGU. A Ufes é um ambiente propício para o fomento da Cultura de Paz, onde os conflitos são encarados como oportunidades para uma resolução construtiva. Investir em Mediação de Conflitos como parte integrante da Cultura de Paz é investir em um ambiente onde a convivência se torna mais harmoniosa e positiva, promovendo não apenas a saúde mental, mas também reforçando os valores dos direitos humanos.

A mediação é uma prática interdisciplinar contemporânea, com uma implantação ainda recente nos ambientes universitários. Isso demanda um forte apoio institucional para seu desenvolvimento, porém também tem revelado boas práticas e resultados.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Apesar dos desafios e riscos associados a este caminho, eles podem ser contemplados e geridos com a garantia de uma boa formação para os mediadores, que os tenham em perspectiva e estejam centrados nas boas práticas e estratégias de intervenção consolidadas na literatura técnica e científica da área. Esta pode ser a via mais adequada para as instituições de ensino comprometidas com o diálogo, o debate de ideias e o pensamento crítico, assim como a convivência democrática e a boa formação de líderes.

Portanto, recomendamos que a Ufes inicie conversações e esforços para estabelecer uma Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos internamente, a exemplo de outras instituições como a Universidade Estadual de Campinas - Unicamp e a Universidade Federal de São Paulo - Unifesp. É crucial convidar os gestores da universidade para participar dessas discussões. Como mencionado, o diálogo deve ser acompanhado por ações e políticas que promovam a comunicação não violenta e uma mudança cultural que valorize a resolução pacífica de conflitos em detrimento da cultura de silenciamento ou culpabilização.

O objetivo é que esta transformação seja adaptada às necessidades específicas da Ufes e alinhada com sua missão de proporcionar um ambiente inclusivo e colaborativo, em conformidade com as exigências legais e os princípios de justiça.

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

Recomendamos à Administração Central da Ufes, por intermédio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas em conjunto com a Ouvidoria, que promova a realização de um curso de formação de mediadores em resolução pacífica de conflitos no âmbito da Ufes, com o objetivo de possibilitar a composição da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **Análise da atual infraestrutura de telefonia**

Devido ao considerável volume de reclamações recebidas pela Ouvidoria relacionadas a falhas nos sistemas telefônicos de várias unidades, recomendamos à Administração Central da Ufes uma análise imediata de sua infraestrutura de telefonia. A falta de atualização e disponibilização de um catálogo telefônico da Ufes, a inexistência de uma central de atendimento telefônico em conjunto com a falta de resposta e os problemas intermitentes nos ramais têm causado impactos na comunidade acadêmica, prejudicando a experiência dos usuários dos serviços públicos e ocasionando atrasos na circulação de informações essenciais. Portanto, é fundamental adotar medidas urgentes para solucionar essas questões e assegurar a prestação de um serviço de comunicação telefônica confiável em toda a universidade.

- **Implementação de uma Carta de Serviços Própria da Ufes.**

Recomendamos à Administração Central que promova a criação e implementação de uma carta de serviços própria da universidade, por meio da ferramenta computacional em desenvolvimento desde 2022. Essa iniciativa é essencial para garantir eficiência e qualidade nos serviços oferecidos aos usuários da instituição. Uma carta de serviços clara e detalhada fornecerá orientações precisas sobre os serviços disponíveis, padrões de atendimento e prazos de resposta, contribuindo para uma relação mais transparente e confiável com a comunidade acadêmica.

- **Cadastramento de Gestores Táticos na Plataforma Fala.BR.**

Recomendamos que os gestores estratégicos identifiquem os colaboradores-chave



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

em suas respectivas unidades e procedam com a indicação deles para o cadastramento na Plataforma Fala.BR. Essa medida contribuirá significativamente para a agilidade e a segurança no tratamento das demandas da comunidade universitária, uma vez que as respostas intermediárias dos gestores táticos embasarão as respostas definitivas dos gestores estratégicos.

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

Recomendamos à Administração Central que sejam implementadas ações para estimular e valorizar ativamente a contribuição de sugestões pela comunidade universitária, com o objetivo de manter e incrementar o crescimento observado no ano de 2023. É importante assegurar uma avaliação criteriosa dessas sugestões, bem como a implementação daquelas viáveis. Essa prática não apenas promove a participação dos membros da comunidade, mas também demonstra o compromisso da instituição em ouvir e considerar as ideias dos seus integrantes.

- **Adoção dos dados constantes no Painel de Gestão da Ouvidoria para revisão dos Planos Setoriais de Desenvolvimento.**

Os dados referentes às manifestações de ouvidoria e manifestações de acesso à informação constituem fontes inesgotáveis de escuta da sociedade e da comunidade universitária, usuárias dos serviços prestados pelas diversas unidades organizacionais da Ufes. A Ouvidoria, avalia que apesar de uma pequena melhora no tempo de resposta à essas manifestações e da divulgação dos relatórios trimestrais e anuais de ouvidoria, os gestores estratégicos e táticos na Ufes não se utilizam dessas fontes para promover a revisão de processos de trabalho ou para discussão e adoção



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

de novas políticas de gestão na universidade.

Assim, recomendamos que estes dados sejam utilizados pela Secretaria de Avaliação Institucional - Seavin no processo de avaliação da Universidade e que, sob a orientação da Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento - PROPLAN, integrem processo de diagnóstico, planejamento ou revisão dos planos setoriais das unidades.

- **Promoção de Reconhecimento e Valorização dos Servidores.**

Esta recomendação se baseia na necessidade de manter a tendência de crescimento do número de elogios recebidos durante o exercício de 2023. Esses programas devem visar a instauração de uma cultura organizacional que valorize os bons desempenhos, podendo incluir iniciativas como incentivos não financeiros, cerimônias de reconhecimento e outras medidas que fortaleçam a motivação e o engajamento dos servidores.

- **Agilidade e Eficiência no Tratamento das Manifestações na Ouvidoria da Ufes.**

Reforçamos aos gestores estratégicos a importância de cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para responder às manifestações na Ouvidoria, processando-as de forma imediata e buscando oferecer respostas no menor tempo possível, mantendo sempre a qualidade e a fundamentação necessárias.

- **Participação na Capacitação Plataforma Fala.BR como Ferramenta Primária para o Tratamento das Manifestações na UFES.**



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Recomendamos a participação na [capacitação promovida pela Ouvidoria](#), em colaboração com a Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas/Progep, com o objetivo de orientar os colaboradores sobre o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Essa capacitação é fundamental para garantir que todos os envolvidos estejam devidamente preparados para utilizar adequadamente essa plataforma.

- **Implantação do Fluxo de recebimento, tratamento e apuração de denúncias na Ufes.**

A leitura e análise cuidadosa do Título 6 deste relatório, que trata dos resultados referentes ao recebimento, tratamento e resposta às demandas de ouvidoria, registradas na Plataforma Fala.BR nos mostram que as manifestações do tipo Denúncia e Comunicação (denúncias anonimizadas) são as que demandam maiores cuidados em sua análise para que a Ufes não incorra em prejuízos para os denunciados, ou para si própria enquanto órgão de governo.

Com seu fluxo detalhado pela Portaria 581/2021-CGU e com os processos macro definidos no Decreto 9.492/2018, o recebimento, tratamento e apuração das denúncias e/ou comunicações, carecem de um fluxo unificado para toda a Universidade. Assim, por meio da Portaria 1.031/2022-R, de 23/12/2022, foi instituído o Grupo de Trabalho para modelagem de processo de fluxo de apuração de denúncias da Ufes. Esse grupo de trabalho, que envolveu o Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria da Ufes e as unidades de correição da Universidade (Coordenação de Processos Disciplinares/CPD e Comissão de Ética da Ufes), finalizou seus trabalhos e encaminhou para o Reitor, por meio do [Documento avulso nº 23068.015949/2024-19](#) o OFÍCIO Nº 001/2024/GT_FLUXO DE DENÚNCIAS/UFES e a proposta de Manual descritivo do Fluxo de Tratamento de Denúncias, para que seja analisado e



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

formalizado por meio de Resolução dos Conselhos Superiores e/ou Portaria do Reitor.

Desta forma, para que se evite o trâmite fora dos sistemas oficiais de recebimento, tratamento e apuração de denúncias na Ufes, recomendamos que a Administração Central promova os esforços necessários para a aprovação imediata deste manual. Tal ato, atenderá, ainda, à antiga cobrança dos órgãos de controle no que trata da inexistência de normativa interna e única para o recebimento, tratamento e apuração de denúncias.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

14 REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. **Controladoria Geral da União**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 19/04/2022.

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: 19/04/2022.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Presidência da República**, Brasília, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 19/04/2022.

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: 19/04/2022.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2017. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19181802/do1-2017-07-18-decreto-n-9-094-de-17-de-julho-de-2017-19181686. Acesso em: 19/04/2022.

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-



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

[2018/2018/decreto/D9492.htm](https://www.ouvidoria.ufes.br/2018/2018/decreto/D9492.htm). Acesso em: 09/04/2024.

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. **Diário Oficial da União**, Brasília/DF, 2011. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 23/03/2023.

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: 12/04/2023.

UFES - **Conselho Universitário – CUn**., Resolução nº 01/1992. Disponível em: https://daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_no_01.1992_0.pdf#overlay-context=resolucoes-de-1992-cun. Acesso em: [coloque a data de acesso].

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: 06/08/2022.

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. Acesso em: 06/08/2022.

Ministério da Educação (ME). OFÍCIO INTERMINISTERIAL SEI Nº 3/2022/ME.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Brasília, 5 de abril de 2022. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/rede-federal-de-ensino/doc/sei_me-23770654-oficio-interministerial-3_2022.pdf. Acesso em 09/04/2024.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
RENATO CARLOS SCHWAB ALVES - SIAPE 297344
Ouvidor
Ouvidoria - OUV
Em 15/04/2024 às 18:04

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/912276?tipoArquivo=O>