



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO DE GESTÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2021, considerando os itens demandados [Documento avulso nº 23068.078258/2021](#) - **Participação e controle social na Universidade Federal do Espírito Santo**

A Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo está integrada ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Suas atividades e competências estão definidas pela [PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021](#), tendo como atuação primeira o recebimento e tratamento das manifestações e pedidos de informação registrados pelos integrantes da comunidade universitária e da sociedade em geral na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação falabr.cgu.gov.br](#)

Os tipos de manifestação que podem ser registrados na Plataforma Falabr, são:

- ✓ **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da Administração
- ✓ **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público
- ✓ **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- ✓ **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal
- ✓ **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
- ✓ **Simplifique:** proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público
- ✓ **Acesso à informação:** acesso à informação pública nos termos Lei de Acesso à Informação

Para cada tipo de manifestação é exigido um tratamento e requisitos de resposta por parte do setor responsável pela apuração do fato ou demanda relatada pelo manifestante, conforme a [INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018](#). O tratamento dos pedidos de informação é regido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e o Decreto nº 7724,



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2 Canais de comunicação disponibilizados

O atendimento prestado pela Ouvidoria visa orientar o cidadão sobre a forma de registro de manifestações e pedidos de informação e os procedimentos e prazos de resposta, sendo os seguintes canais utilizados:

- E-mails: ouvidoria@ufes.br e sic@ufes.br
- Telefone / WhatsApp: 27 98809-0151
- Telefone: 4009-2209

Além destes canais de recepção, a Controladoria Geral da União disponibiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação falabr.cgu.gov.br que permite aos cidadãos fazer pedidos de informação pública e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3 Tratamento dos registros de participação e controle social

Durante o exercício de 2021 o total de registros na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br) somou 776, sendo 582 Manifestações de Ouvidoria e 194 Pedidos de Acesso à Informação.

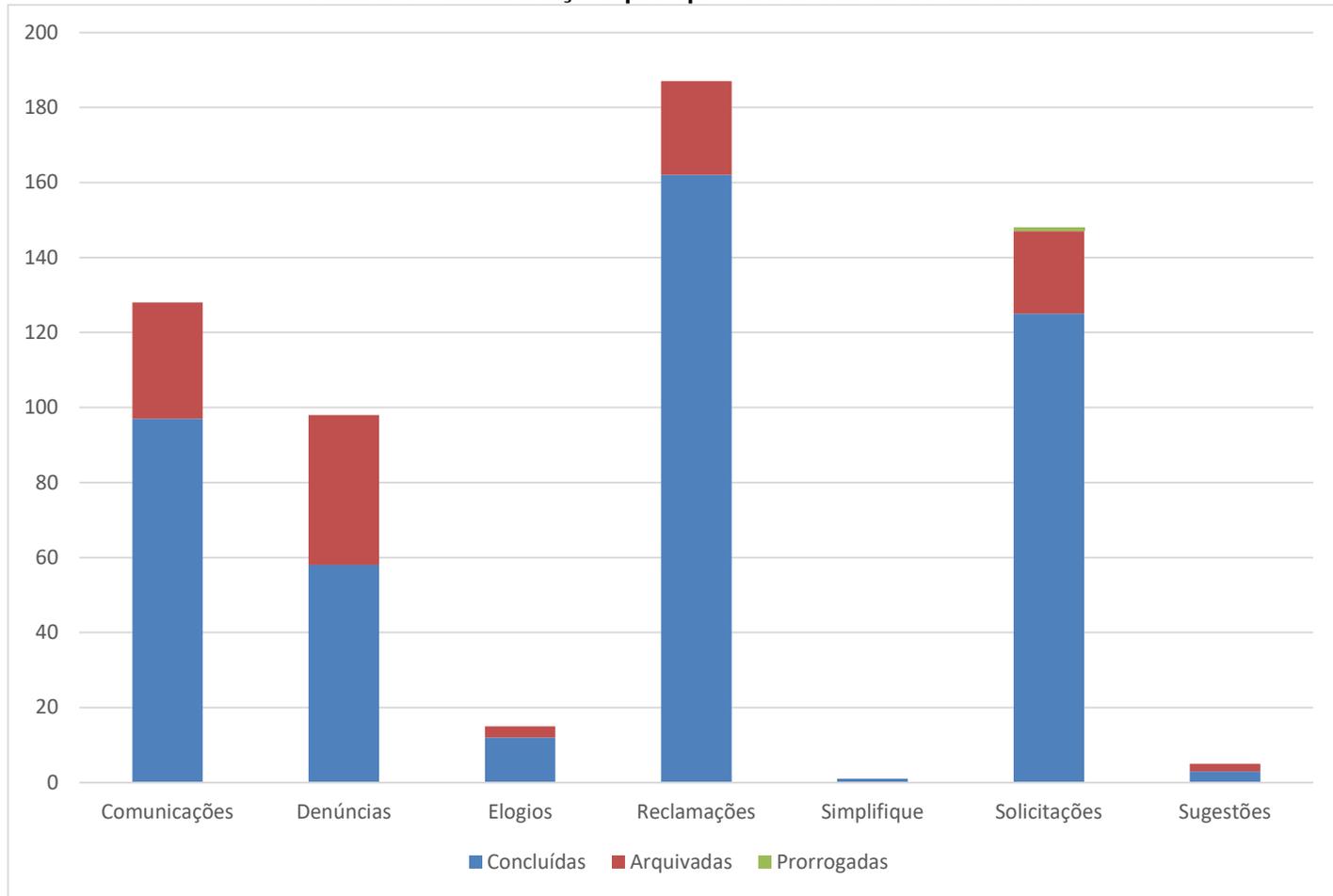
O tratamento desse total de registros apurou o seguinte resultado:

- 458 Manifestações de Ouvidoria foram concluídas;
- 123 Manifestações de Ouvidoria foram arquivadas;
- 1 teve seu prazo prorrogado.

O Gráfico 1 apresenta as manifestações por tipologia e resultado do tratamento. O detalhamento da distribuição dessas informações por trimestre pode ser acessado no site da Ouvidoria no Link [Relatório Anual 2021](#).

Destaca-se que o tempo médio de respostas às Manifestações de Ouvidoria foi de 23 dias, excluindo-se o tempo de atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação.

Gráfico 1 – Manifestações por tipo e resultado do tratamento.



Fonte: Ouvidoria /UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

No que trata das manifestações da Lei de Acesso à informação, pode-se informar que:

1. Total de Pedidos de Acesso à Informação registrados foi de 194, com o tempo médio de resposta de 13 dias
2. Das respostas apresentadas houve 15 recursos em 1ª instancia que foram respondidos com um tempo médio de 8,2 dias.
3. Dos recursos acima, após a resposta 1 apresentou recurso em 2ª instancia, sendo respondido em 18 dias.
4. No exercício de 2021 não houve recursos à Controladoria Geral da União (CGU) ou à Comissão Mista de Recursos à Informação (CMRI).
5. Dos Pedidos de Acesso à Informação foi apresentada 1 reclamação, respondida em 1 dia, não tendo sido apresentado pedido de revisão.

4 Pesquisa de satisfação

A Ouvidoria monitora constantemente indicadores que externam necessidade de melhorias no processo de atendimento e encaminhamentos e também melhorias institucionais no trato dos registros. Um dos indicadores é a pesquisa de satisfação

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

disponibilizada pela própria [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br) ao manifestante no momento em que a resposta conclusiva enviada pelo setor responsável é disponibilizada na Plataforma Fala.BR.

No ano de 2021, foram respondidas 57 pesquisas de satisfação de um total de 582 manifestações respondidas, avaliados os seguintes itens:

Sobre a compreensão das respostas fornecidas

- Fácil de compreender: 11
- Difícil de compreender: 2
- Muito difícil de compreender: 2
- Muito fácil de compreender: 36
- Regular: 6

Satisfação com o atendimento prestado:

- - Muito satisfeito: 36
- - Regular: 5
- - Muito insatisfeito: 4
- - Insatisfeito: 2
- - Satisfeito: 10

Para pergunta “A resposta atendeu plenamente o pedido?” cuja a escala da nota aplicada varia de 1 a 5, a média da nota alcançada foi de 3,5.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

5 Carta de serviços ao usuário

Conforme a Lei de defesa dos direitos dos usuários do serviço público, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

A Carta de Serviços ao Usuário da Universidade Federal do Espírito Santo apresenta atualmente 37 serviços a comunidade e a sociedade em geral, um aumento de 13 novos serviços publicados em relação ao exercício de 2020. Os serviços são cadastrados diretamente no Portal GOV.BR pelos servidores de cada unidade prestadora de serviços, amparados pela Ouvidoria e Superintendência de Tecnologia da Informação.

Na relação de serviços publicados com os eixos estratégicos com o Plano de Desenvolvimento da Institucional (PDI) da UFES, está representada na Figura 1.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 1 – Serviços Publicados em relação aos Eixos do PDI/UFES



Fonte: Plataforma da Carta de Serviços/Ouvidoria UFES

5 Transparência ativa

A UFES, segundo o Relatório de Outubro, do Tribunal de Contas da União (TCU) cumpriu 41 dos 49 itens de transparência ativa e está posicionada na 105ª posição do Ranking da CGU.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

6 Conselho de Usuários dos Serviços Públicos

Em atendimento à legislação vigente, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 e Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 a UFES implantou em 2021, os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, conforme cronograma estabelecido pela CGU.

Ouvidoria definiu por implantar os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, após ouvir a Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN) e a Secretaria de Avaliação Institucional (SEAVIN), com sua organização vinculada à estrutura dos Eixos do PDI. Assim, foram criados cinco conselhos na UFES.

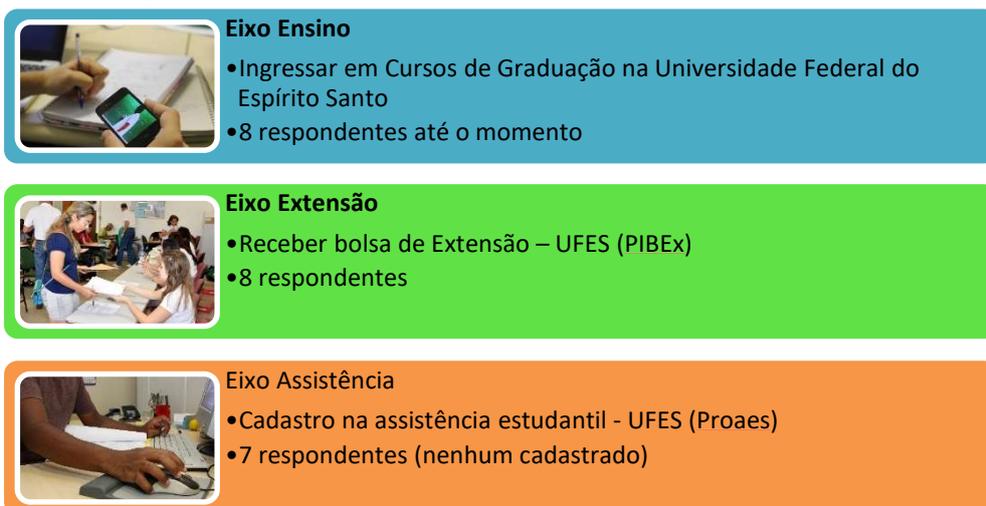
Tendo em vista o período de implantação e as condições objetivas das Unidades Estratégicas prestadoras dos serviços publicados na carta de serviços aos usuários da UFES, no exercício de 2021 foram publicadas 1 enquete de avaliação, em três dos cinco conselhos. O resultado apurado do processo de implantação encontra-se detalhado na Figura 2.

Todas as atividades dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos se dá por meio da [Plataforma dos Conselhos de Usuários](#), ferramenta criada e gerida pela CGU.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 2 – Enquetes publicadas por Eixo do PDI e resultados



Fonte: Plataforma dos Conselhos de Usuários/Ouvidoria/UFES

Para a gestão participativa dos Conselhos de Usuários na UFES a Ouvidoria propôs a criação de um Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários, que foi instituído pela Portaria Nº 649 – Reitor, de 18 de novembro de 2021.

São atribuições principais do Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES, conforme Art. 2º da Portaria Nº 649/2021-R:

- I. Realizar os processos anuais de chamamento para o engajamento de novos voluntários para compor os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES, conforme os Eixos Estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional;
- II. Gerir e operar a Carta de Serviços ao Usuário da UFES, acompanhando sua edição e atualização semestral;
- III. Elaborar as enquetes de avaliação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES; e,



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

IV. Elaborar tabulação das enquetes e emitir o relatório anual com os resultados das avaliações.

7 Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP)

A Portaria 581/2021/CGU que definiu as competências, atribuições para as Ouvidorias que compõem o SISOUV estabeleceu o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP). Na UFES sua implantação iniciou-se em março de 2021, com as atividades do Programa de Modernização da Gestão.

A implantação do MMOuP segue o cronograma nacional estabelecido pela Ouvidoria Geral da União/CGU e todas as atividades são registradas e acompanhadas por meio da [Plataforma e-Aud](#) da CGU.

O MMOuP tem por base a Matriz de Avaliação organizada em quatro dimensões, que agrupam 47 elementos de avaliação distribuídos nas três primeiras dimensões descritas na Figura 3.

Todo detalhamento da Matriz de Avaliação pode ser consultado no [Guia de Implementação do MMOuP](#).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 3 – Dimensões do MMOuP



Fonte: Controladoria Geral da União

Das etapas estabelecidas pelo Cronograma do MMOuP a UFES cumpriu rigorosamente com o os prazos e entregas estabelecidos. Apresentando os resultados a seguir na Quadro 1.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- I. Diagnóstico e Levantamento de Evidências – 15/09/2021
- II. Definição do Nível Alvo de Maturidade – 15/12/2021

Quadro 1 – Notas UFES/MMOuP

Dimensões	Diagnóstico	Nível Alvo
Estruturante	3,14	352
Essencial	1,80	2,48
Prospectiva	1,33	3,05
Nota Final	2,09	302

Fonte: Controladoria Geral da União

Destaca-se que tanto o Diagnóstico apresentado e o Nível Alvo pretendido para foram validados pelo Reitor da UFES e o plano de ação que sustentará o atingimento do Nível Alvo, foi elaborado com a participação e orientação da Equipe da Coordenação de Planejamento Institucional da Diretoria de Planejamento e Orçamento da PROPLAN (CPI/DPO/PROPLAN).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

8 Principais desafios, ações e perspectivas futuras

A partir do que aponta a Portaria 518/2021/CGU, em especial o MMOuP, e a necessária consolidação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos na UFES, os principais desafios para a Ouvidoria são:

1. Cumprir com o Plano de Ação do MMOuP, com o consequente atingimento do nível alvo do grau de maturidade;
2. Alcançar as metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria em construção com o suporte da equipe da CPI/DPO/PROPLAN.

Equipe

Renato Carlos Schwab Alves

Ouvidor

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Marcelo Rosa Pereira

Assistente em Administração

Ouvidor Substituto

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Janete do Carmo Narciso

Administradora

Pamella Teixeira Jevaux

Auxiliar Administrativo

Welington Batista Pereira

Administrador

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br