

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2022



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

1.º Trimestre de 2022

Documento avulso nº 23068.100570/2022-33

VITÓRIA

2022



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Comparativo com o 1º trimestre dos anos anteriores.	18
Figura 2 - Comparativo com os últimos trimestres.....	19
Figura 3 - Perfil das Manifestações do 1º Trimestre de 2022.....	21
Figura 4 - Comunicações.	23
Figura 5 - Comunicações SI/CCHN.....	24
Figura 6 - Denúncias.	25
Figura 7 - Reclamações.	27
Figura 8 - Reclamações PROGRAD.....	28
Figura 9 - Solicitações.	29
Figura 10 - Solicitações PROGEP/PROGRAD.....	30
Figura 11 - Acesso à Informação.....	31
Figura 12 - Acesso à Informação – Documentação Institucional.	32
Figura 13 - Acesso à Informação – Tipos de Decisão.	33
Figura 14 - Tempo médio – Comparativo com os últimos trimestres.....	34
Figura 15 - Tempo médio por tipo.....	35
Tabela 1 - Tempo médio por Unidade.....	35
Tabela 2 - Tempo médio por Assunto	36



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE SIGLAS

AUDIN – Auditoria

BC – Biblioteca Central

CAR – Centro de Artes

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

CUn – Conselho Universitário

GR – Gabinete da reitoria

OUV – Ouvidoria

PROACI – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

PROAES – Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis

PROEX – Pró-reitoria de Extensão



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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. APRESENTAÇÃO.....	6
2. A OUVIDORIA	7
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	12
4. BASE LEGAL.....	15
5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO 1º TRIMESTRE DE 2022.....	17
6. COMUNICAÇÕES.....	22
7. DENÚNCIAS.....	25
8. RECLAMAÇÕES.....	27
9. SOLICITAÇÕES	29
10. ACESSO À INFORMAÇÃO	31
11. TEMPO MÉDIO	33
12. OUVIDORIA ITINERANTE	36



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

O relatório a seguir objetiva divulgar, à gestão, à comunidade universitária e à sociedade, os dados gerais dos serviços desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo no primeiro trimestre do ano de 2022, apresentando uma análise quali-quantitativa referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR ao longo deste período, 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)

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.

Ainda, 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 de gestão deve indicar os seguintes pontos, ao menos: Informações acerca 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

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o órgão de controle interno, vinculado à Reitoria, que consiste em um espaço aberto à comunidade universitária e a sociedade em geral destinado a acolher manifestações relacionadas às atividades da Universidade. Trata-se do principal canal de comunicação do usuário do serviço com os órgãos da Ufes, em suas diferentes instâncias acadêmicas e administrativas.

Sua relevância decorre do direito constitucional à participação da sociedade na gestão pública, permitindo aos cidadãos que colaborem na formulação das políticas governamentais. Dessa forma, o usuário tem a possibilidade de intervir na tomada da decisão administrativa, com vistas a orientar à Administração para que esta tome providências que realmente atendam ao interesse público primário.

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

Além disso, a Ouvidoria possibilita ao cidadão exercer controle sobre a ação do Estado, fiscalizando permanentemente a aplicação de recursos públicos e reivindicando ao gestor que este preste contas sobre sua atuação e aprimore a prestação dos serviços sob sua gestão.

Assim, o usuário do serviço tem a garantia de desempenhar um papel fundamental no aprimoramento da gestão da instituição, de forma que as manifestações resultantes do exercício da participação social proporcionem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade, contribuindo para o desenvolvimento da instituição e, conseqüentemente, da sociedade como um todo.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Com esse fim, a ouvidoria executa, de forma imparcial e autônoma, as atividades relacionadas ao recebimento, exame e encaminhamento de manifestações do usuário, tais como: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e pedidos de acesso às informações sob a guarda da Universidade.

Além de receber essas manifestações, analisá-las e encaminhá-las às unidades competentes para tratamento e apuração dos fatos relatados, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, recomendando e intermediando as ações corretivas e auxiliando na busca de soluções para as questões apresentadas, de acordo com a legislação vigente, de forma que os anseios individuais e coletivos da sociedade sejam recepcionados de forma sigilosa, eficiente e eficaz.

Dessa forma, a atividade da Ouvidoria visa a construção de uma cultura de cidadania na sociedade, decorrente da participação do cidadão nas políticas públicas como instrumento de democracia, sendo o agente promotor de mudanças na sociedade responsável por aproximar a Administração Pública ao cidadão.

2.1. A OUVIDORIA NA UFES

A Ouvidoria da UFES é uma das mais antigas ouvidorias públicas universitárias no Brasil. Em 1992, o Conselho Universitário (CUn) da UFES, por meio da Resolução nº 01/1992, criou a função de Ouvidor Geral – “Ombudsman”, e, em 2008, o mesmo Conselho estabeleceu o seu Regimento Interno da Ouvidoria, por meio da Resolução nº 15/2008, o qual estabelece as seguintes competências:

Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- 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 competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutorio 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. (UFES 2008, p.2)

Na Ufes, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC - também faz parte do rol de responsabilidades atribuídas à Ouvidoria. O SIC é um serviço informacional disponível à comunidade universitária e a toda sociedade. Cabe ao SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - no âmbito da Ufes. O monitoramento está ligado a atribuição da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, neste caso está vinculado ao cargo de Ouvidor, conforme Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017.

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

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2.2. O PAPEL DA OUVIDORIA

Além daquelas competências descritas em seu Regimento Interno e apresentadas no item anterior, a Portaria nº 581, publicada pela Controladoria Geral da União – CGU em 9 de março de 2021, consolida disposições estabelecidas em diversos normativos esparsos, estabelecendo orientações para o exercício das competências das unidades do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Desse modo, em seu artigo 7º, a 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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- XI - Realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;
 - XII - Realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), no âmbito de suas competências;
 - XIII - Exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, quando assim designadas;
 - XIV - Adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante;
 - XV - Receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais;
 - XVI - Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos; e
 - XVII - produzir anualmente o relatório de gestão. (CGU 2021, p.3)

2.3. FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da UFES é composta pelo Ouvidor, cinco servidores técnicos administrativos e dois estagiários; que têm por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria, além de realizar atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações a comunidade universitária e a sociedade em geral.

Ouvidor:

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

Servidores:

- Igor Costa Lima Guilherme - Administrador



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- Janete do Carmo Narciso - Administradora
- Marcelo Rosa Pereira - Assistente em Administração
- Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux - Auxiliar em Administração
- Welington Batista Pereira – Administrador

Estagiários:

- Karinna Rodrigues de Almeida Brandão
- Wendon Felipe Araújo Moreira

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Ufes, visando orientar sobre a forma de registro das manifestações e pedidos de informação e os procedimentos e prazos de resposta, disponibiliza atendimentos aos usuários por meio dos seguintes canais:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3.1 FALA.BR

A Plataforma Fala.br é a ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União – CGU - para o encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público em um único canal, em qualquer dia ou horário. Ela permite ao usuário enviar suas demandas, acompanhar o andamento dos prazos, apresentar recursos quando cabíveis e receber respostas, tudo em um único ambiente, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e com o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

3.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria da UFES está localizada na Avenida. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Caso o usuário deseje comparecer ao espaço físico da Ouvidoria e realizar pessoalmente a sua manifestação, é disponibilizado sistema informatizado para o registro na plataforma Fala.Br.

3.3 SITE

A página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufes.br/> dispõe de link direto à Plataforma Fala.Br para que o usuário registre diretamente a sua manifestação.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3.4 WHATSAPP

O atendimento via Whatsapp está disponível para solucionar dúvidas por meio do número (27) 98809-0151. Caso o usuário demonstre interesse em realizar sua manifestação, a equipe da Ouvidoria procederá com as orientações necessárias para fins de registro na Plataforma Fala.BR.

3.5 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 procede com as orientações necessárias para fins de registro na plataforma Fala.BR.

3.6 CORRESPONDÊNCIA

As correspondências podem ser encaminhadas à Ouvidoria pelo seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Protocolo Geral (atrás da Biblioteca Central), Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, CEP 29075-910, Vitória- ES. Caso cumpra os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação

14



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

será cadastrada na Plataforma Fala.Br pela Ouvidoria.

4. BASE LEGAL

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.

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.

LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

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.

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.

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017- Dispõe sobre a simplificação do



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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.

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 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

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 de 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.

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores 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.

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.

DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020 - Institui a Estratégia de Governo Digital



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

PORTARIA CGU 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016 - Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.

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.

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.

5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO 1º TRIMESTRE DE 2022

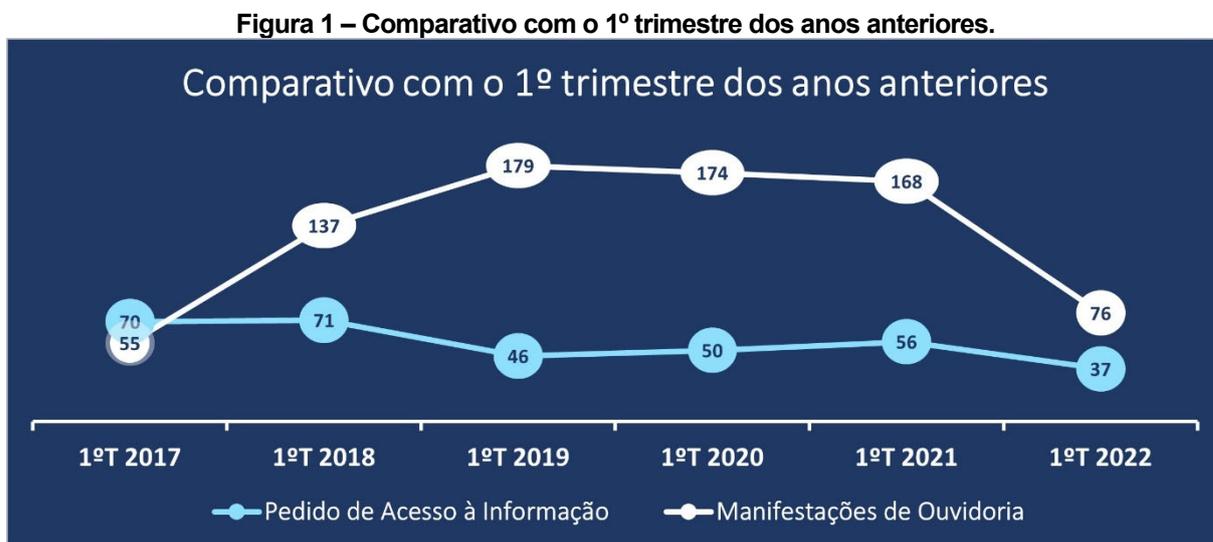
No primeiro trimestre de 2022, foram recebidas 113 manifestações de usuários pela plataforma Fala.BR. Um número expressivamente menor àquelas atendidas pela Ouvidoria durante o mesmo período do ano de 2021, resultando em um decréscimo de aproximadamente 50%. Destas, 37 são referentes a Pedidos de Acesso à informação, que representam 66% do total registrado no primeiro trimestre de 2021; e 76 referentes às demais Manifestações de Ouvidoria, correspondendo a um total de 46% do número de



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ocorrências registradas durante o mesmo período no ano anterior.

A figura 1 demonstra a evolução do quantitativo de manifestações recebidas no primeiro trimestre ao longo dos últimos 10 anos, separadas em Pedidos de Informação e Outras Manifestações de Ouvidoria:



Fonte: Ouvidoria UFES

A figura 2 demonstra o comparativo trimestral dos últimos 2 anos. Observa-se uma tendência gradual de queda no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria, ao longo dos últimos trimestres, em decorrência dos reflexos da pandemia.

Tendência essa que se acentuou no último período em virtude da transição do momento pandêmico para normalidade, uma vez que houve uma redução expressiva no número expressivo de ocorrências relacionadas ao Coronavírus e ao atendimento remoto.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 2 – Comparativo com os últimos trimestres.



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 a Informação.

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

- 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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- 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, definem:

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

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

- 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, estabelece:

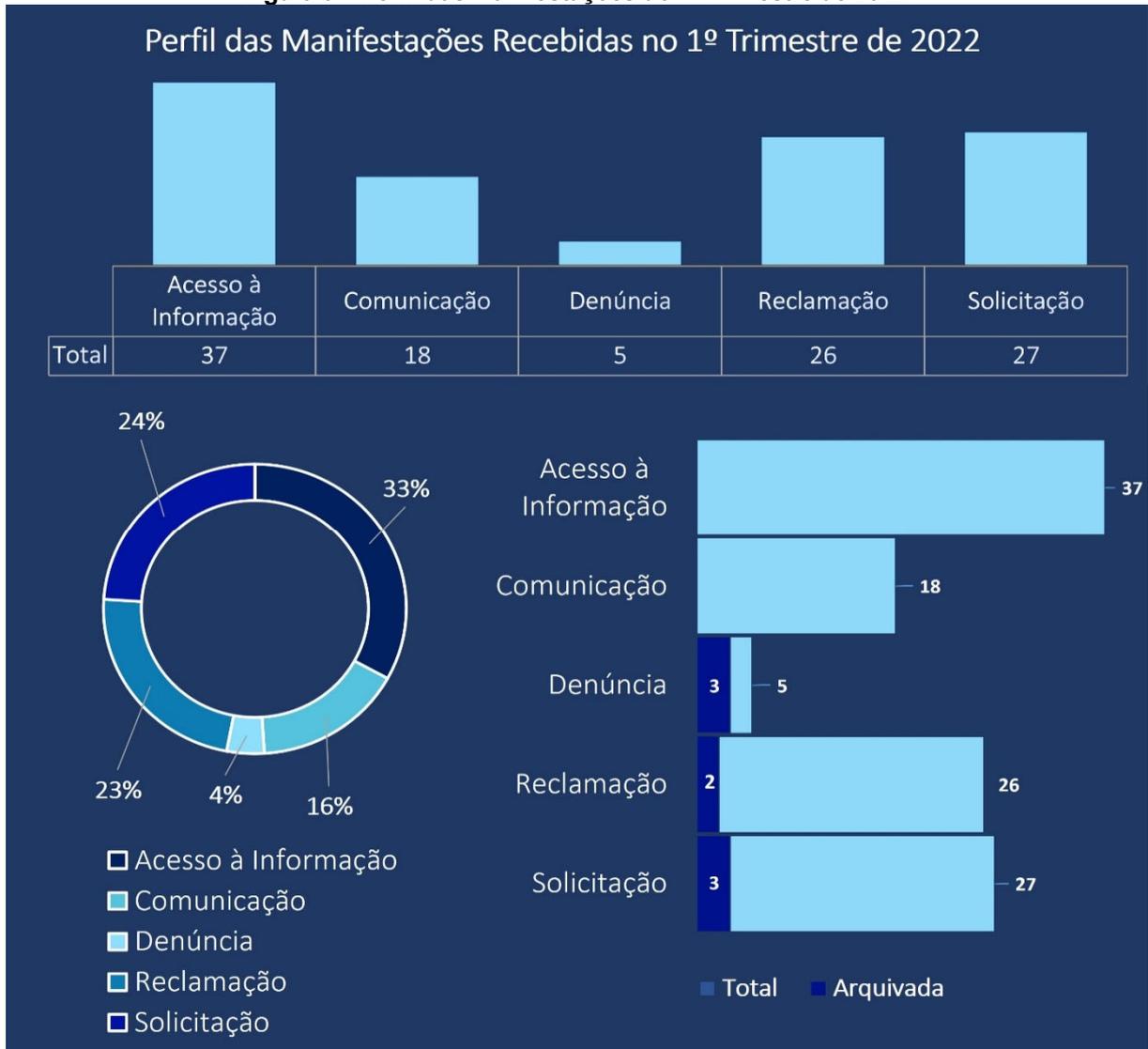
- Simplifique: Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

A figura 3 apresenta a composição das Manifestações dos usuários recepcionadas pela Ouvidoria da Ufes, divididas por tipo. Esses serão tratados individualmente nos capítulos seguintes.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 3 – Perfil das Manifestações do 1º Trimestre de 2022.



Fonte: Ouvidoria UFES

Verifica-se que as modalidades de “Pedido de Acesso a informação”, “Reclamação” e “Solicitação”, juntas, representaram aproximadamente 80% do total incidente no período, enquanto as Denúncias e Comunicações representam 20% do total. Não houve registro de manifestações dos tipos Elogios, Simplifique e Sugestões durante todo o período apurado.

Destas, 8 manifestações foram arquivadas com base em hipóteses legais como por



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

exemplo não conterem elementos suficientes para a apuração pela unidade competente ou terem sido registrada em duplicidade pelo manifestante. Dentre elas, três Denúncias, três Solicitações e duas Reclamações.

Não houve Manifestações a serem encaminhadas a outros órgãos durante o período em tela.

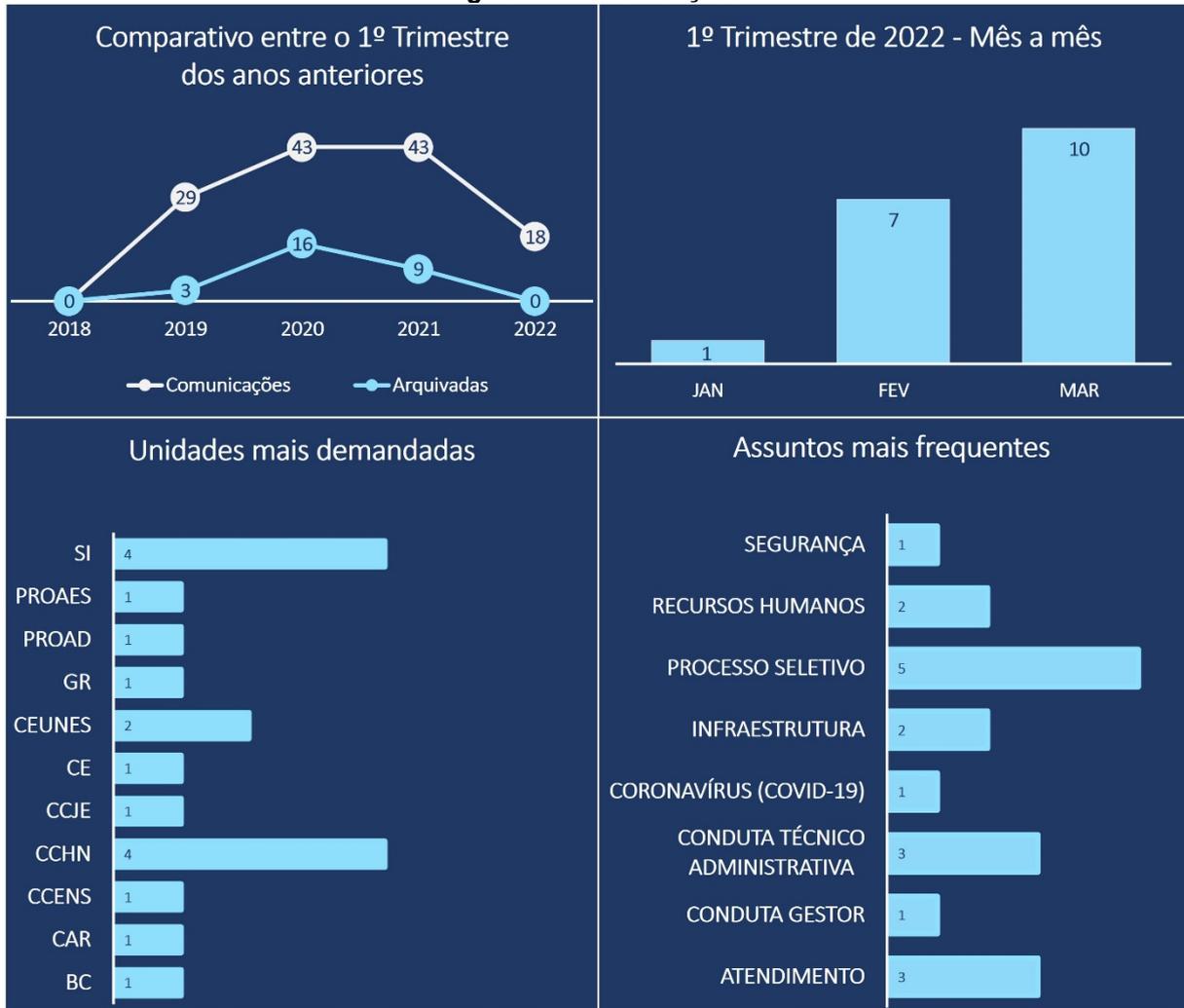
6. COMUNICAÇÕES

As Manifestações do tipo Comunicação apresentaram uma redução de aproximadamente 58% em relação ao primeiro trimestre de 2021, como pode ser verificado no comparativo apresentado na figura 4, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 4 – Comunicações.



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se também que o quantitativo de Comunicações, ao longo dos meses, foi aumentando progressivamente, de acordo com o início do ano letivo e com a volta das atividades presenciais, sendo uma ocorrência em janeiro, sete em fevereiro e dez em março, já com o retorno presencial.

Não houve comunicações arquivadas durante o período observado.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que a Superintendência de



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

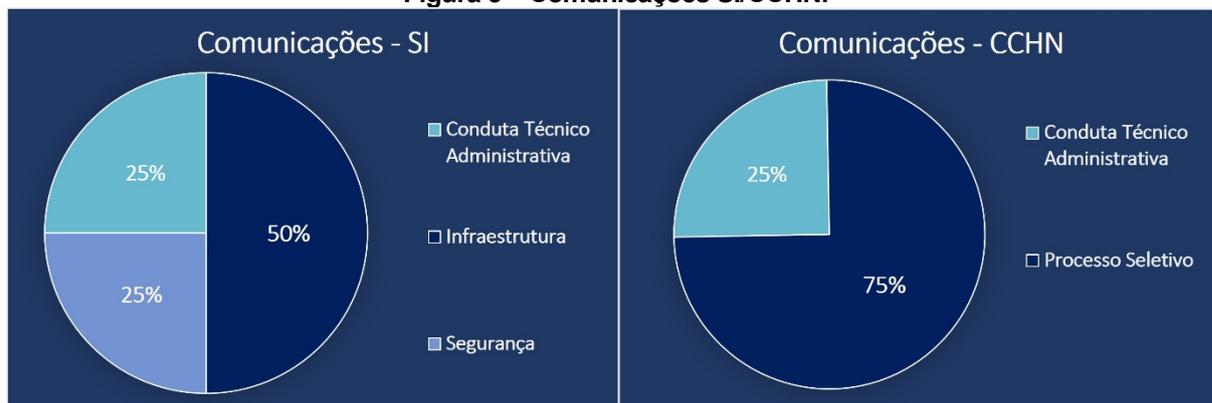
Infraestrutura - SI e o Centro de Ciências Humanas e Naturais – CCHN, juntos, foram responsáveis por cerca de 44% das ocorrências registradas.

Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas aos Processos Seletivos, que envolvem ingresso na graduação, pós-graduação, curso de extensão, iniciação científica e bolsa de apoio acadêmico. Também, destacaram-se aquelas Comunicações que abordaram a “Conduta Técnico Administrativa” no exercício da profissão e ao “Atendimento” disponibilizado aos usuários dos serviços prestados pela Universidade.

Dentre esses temas, destaca-se o Processo Seletivo, que foi um assunto demandado junto ao CCHN três vezes dentro do período analisado, o que corresponde à 75% do total das manifestações recepcionadas por esta unidade.

Já em âmbito da SI, o assunto “Infraestrutura” representa 50% das manifestações recepcionadas. Trata-se de Comunicações relacionadas à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, iluminação, telefônica e trânsito, conforme demonstra a figura 5, a seguir:

Figura 5 – Comunicações SI/CCHN.



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

7. DENÚNCIAS

As manifestações do tipo Denúncia apresentaram uma drástica redução de cerca de 87% no último período, em relação ao primeiro trimestre do ano passado. No entanto, observa-se - subtraindo as ocorrências arquivadas do total realizado - a consolidação desse viés de queda já em 2021, conforme apresenta figura 6:

Figura 6 – Denúncias.



Fonte: Ouvidoria UFES

É importante sublinhar que a falta de requisitos mínimos legais de admissibilidade das denúncias acarreta o alto número de arquivamentos, inviabilizando o andamento de uma parcela delas, pois os manifestantes não fornecem elementos mínimos para a análise preliminar no âmbito da Ouvidoria, conforme parágrafos 1º e 2º do artigo 15 da Portaria 581 de 9 de março de 2021

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

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

§ 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, trazem a determinação de o usuário complementar as informações requeridas, caso contrário a manifestação será arquivada automaticamente pelo sistema, uma vez que são insuficientes para análise da manifestação.

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)

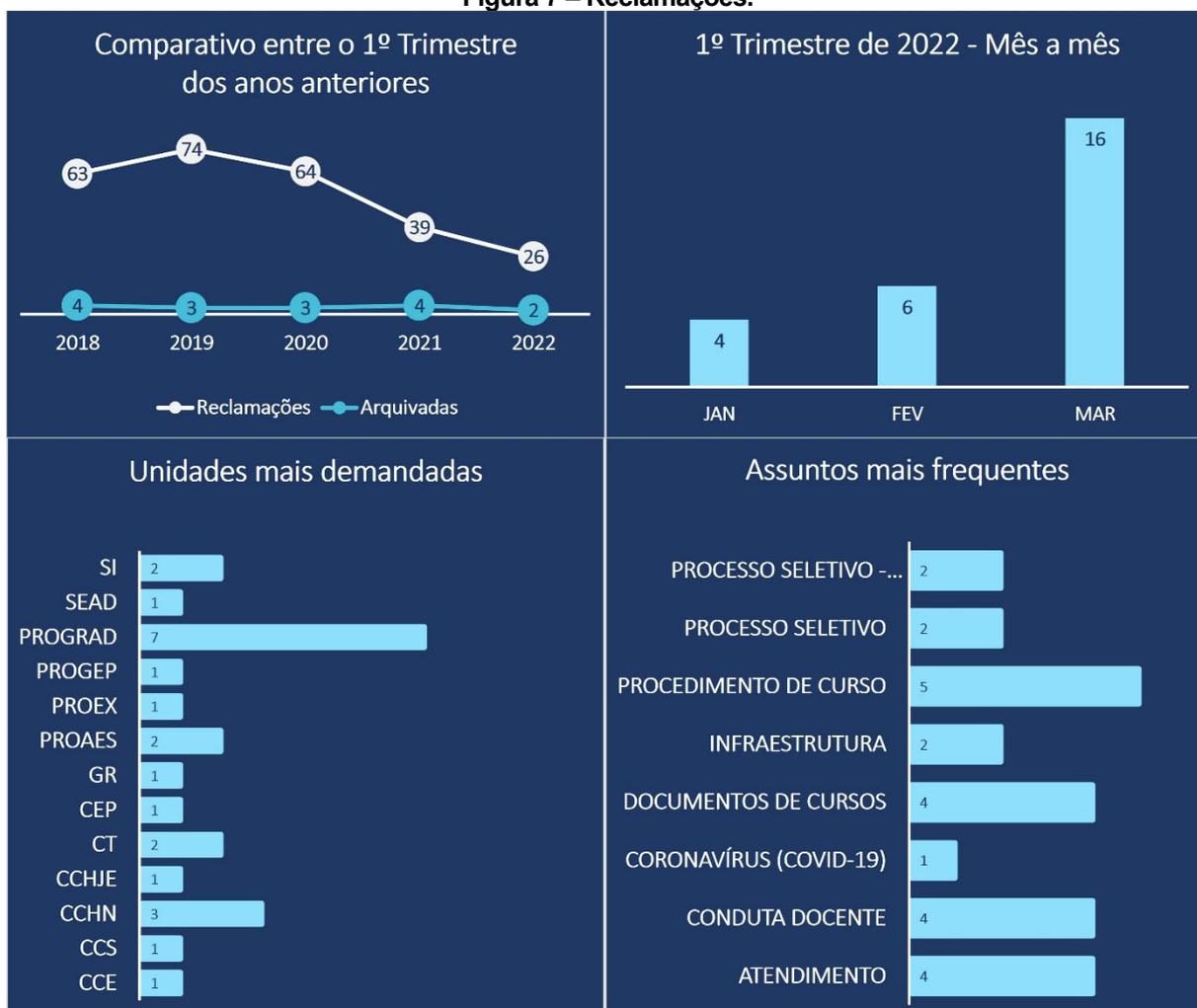
No período analisado, houve apenas duas denúncias não arquivadas, uma de “Processo Seletivo” para a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD e outra de “Procedimento de Curso” para o Centro de Ciências de Saúde – CCS. Essa abrange procedimentos do curso para formação do estudante, como grade curricular, aproveitamento de disciplina, horário de disciplina, horas complementares, estágio obrigatório, acompanhamento ao aluno, adiantamento de curso, desligamento e trancamento de curso.



8. RECLAMAÇÕES

As Manifestações do tipo Reclamação têm reduzido gradualmente ao longo dos últimos anos, tendo suportado um total de aproximadamente 33% de redução neste trimestre, conforme figura 7:

Figura 7 – Reclamações.



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se, novamente, a exemplo das Comunicações, que o quantitativo foi aumentando



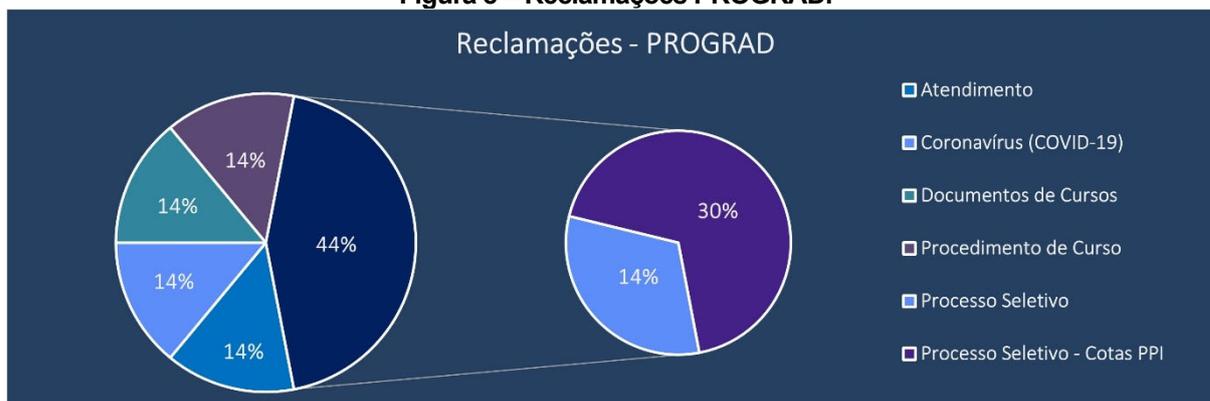
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

progressivamente com o início do ano letivo e o retorno das atividades presenciais.

Duas Reclamações foram arquivadas durante o período examinado, o que representa cerca de 8% do total de Reclamações recepcionadas pela Ouvidoria.

Em relação aos setores mais demandados, a Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD sozinha representa 27% das Reclamações recebidas pela Ouvidoria no período avaliado. Dessas, o tema “Processo Seletivo” representa 44% dos assuntos abordados pelas manifestações, sendo parte deles referentes a cotas para pretos, pardos e indígenas - PPI.

Figura 8 – Reclamações PROGRAD.



Fonte: Ouvidoria UFES

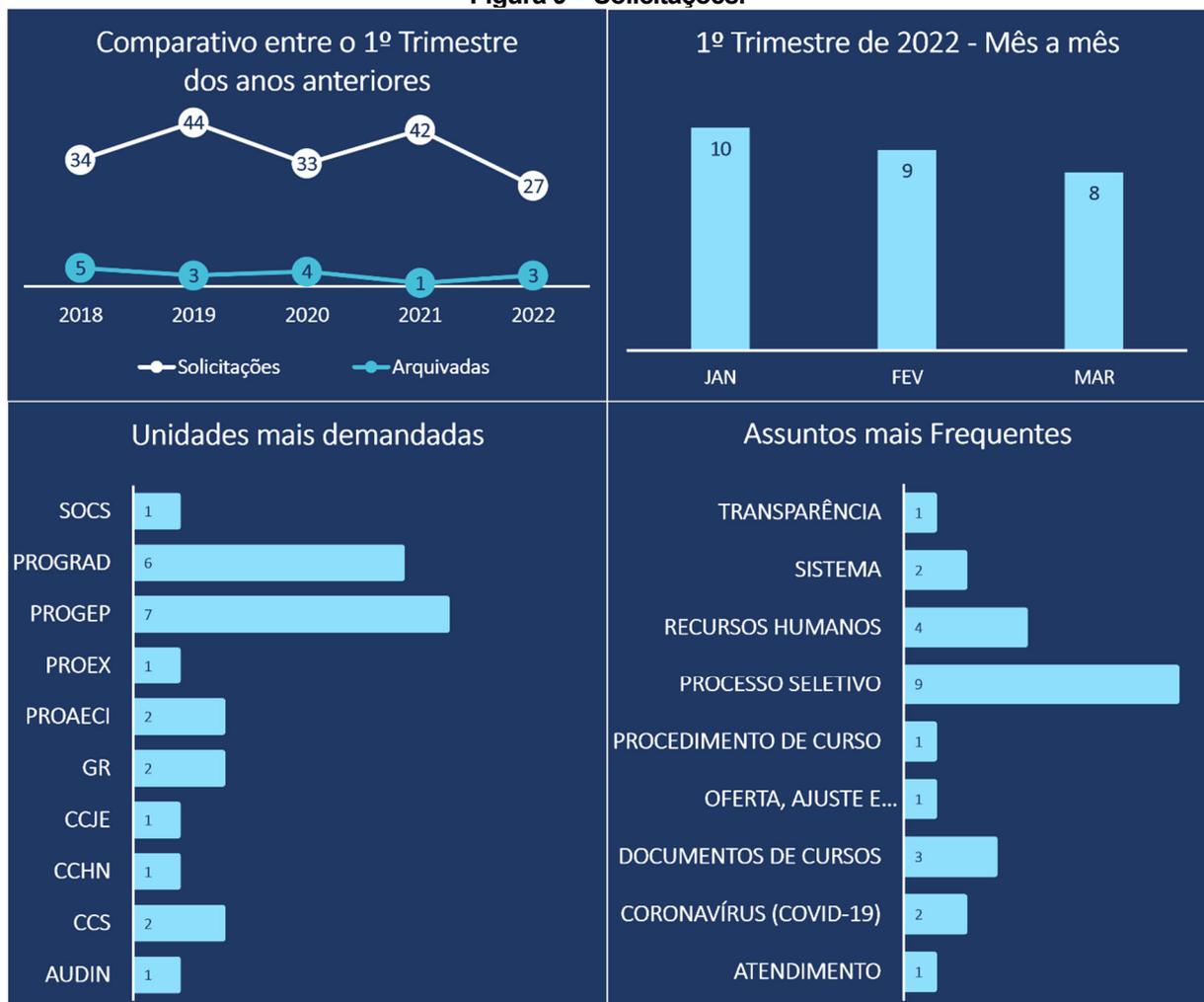
Dentre os temas mais abordados, “Procedimento de Curso” se destaca com cinco ocorrências verificadas. Trata-se de manifestações relacionadas à formação do estudante, como: grade curricular, aproveitamento de disciplina, horário de disciplina, horas complementares, estágio obrigatório, acompanhamento ao aluno, adiantamento de curso, desligamento e trancamento de curso.



9. SOLICITAÇÕES

As manifestações do tipo Solicitação apresentaram uma queda de aproximadamente 35% no primeiro trimestre deste ano, em relação ao mesmo período do ano passado, conforme demonstra a figura 9.

Figura 9 – Solicitações.



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Verificamos também que, a exemplo das Comunicações, o assunto “Processo Seletivo” novamente foi o mais procurado, seguido pelo tema “Recursos Humanos”, que abrange manifestações relacionadas à política de gestão de pessoas, capacitação, atenção à saúde, documentação de pessoal, remoção, redistribuição, aposentadoria, licenças, estágio probatório, avaliação de desempenho, entre outros.

Já em relação aos setores, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP e a Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD foram os mais acessados, com sete e seis manifestações respectivamente, totalizando 48% das Solicitações recepcionadas no período. Dentre elas, destacamos três manifestações à PROGEP sobre “Recursos Humanos”, perfazendo um total de 43% do total recepcionado por esta unidade; e três à PROGRAD sobre ‘Processos Seletivos”, totalizando 50% daquelas recepcionadas, conforme figura 10, a seguir:

Figura 10 – Solicitações PROGEP/PROGRAD.



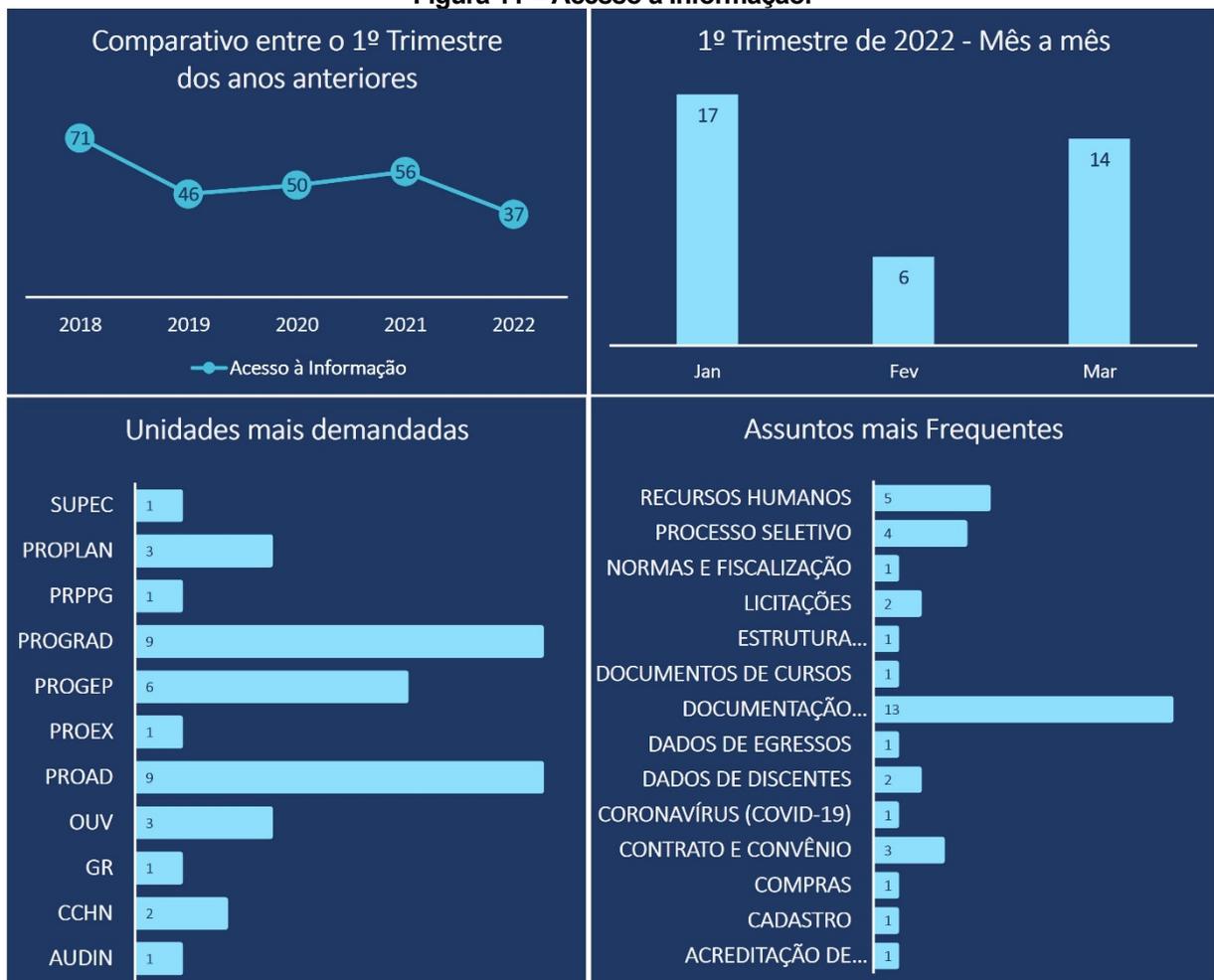
Fonte: Ouvidoria UFES



10. ACESSO À INFORMAÇÃO

Os quantitativos de Pedidos de Acesso à Informação apresentaram uma redução de aproximadamente 34% em relação ao mesmo período do exercício anterior, conforme demonstra a figura 11:

Figura 11 – Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria UFES

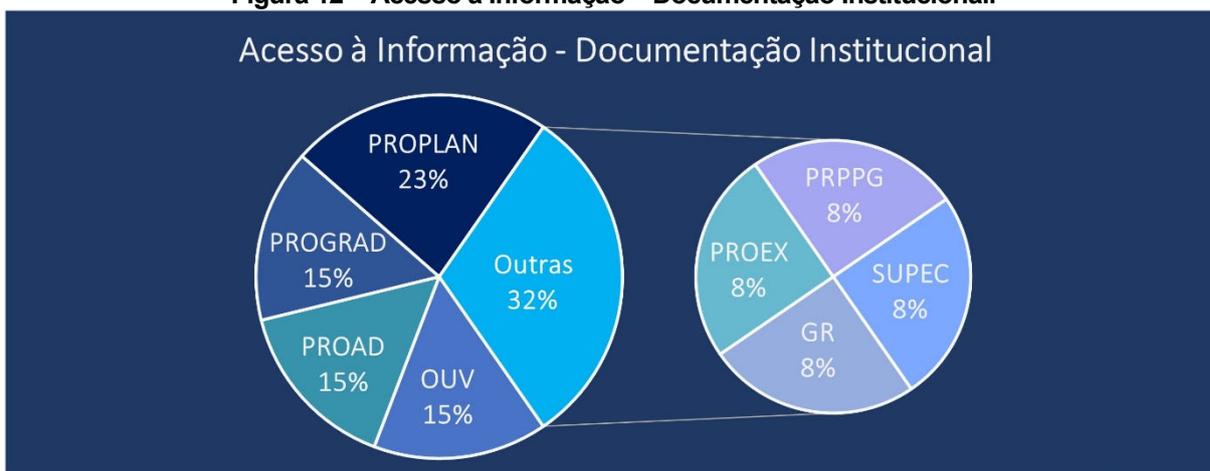


Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A respeito das unidades mais demandadas, a PROGRAD e a PROAD – juntas - representam 49% do total dos Pedidos de Acesso à Informação recepcionados por esta Ouvidoria, com nove demandas cada.

Em relação aos assuntos mais frequentes, “Documentação Institucional” se destacou com treze ocorrências, o que representa cerca de 35% dos Pedidos recebidos por esta Ouvidoria. Trata-se de ocorrências relacionadas à gestão de integridade, governança, política de gerenciamento de riscos , gestão Institucional de Continuidade de Negócios, procedimento de confecção e emissão de certificado, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros; conforme demonstra a figura 12, a seguir:

Figura 12 – Acesso à Informação – Documentação Institucional.



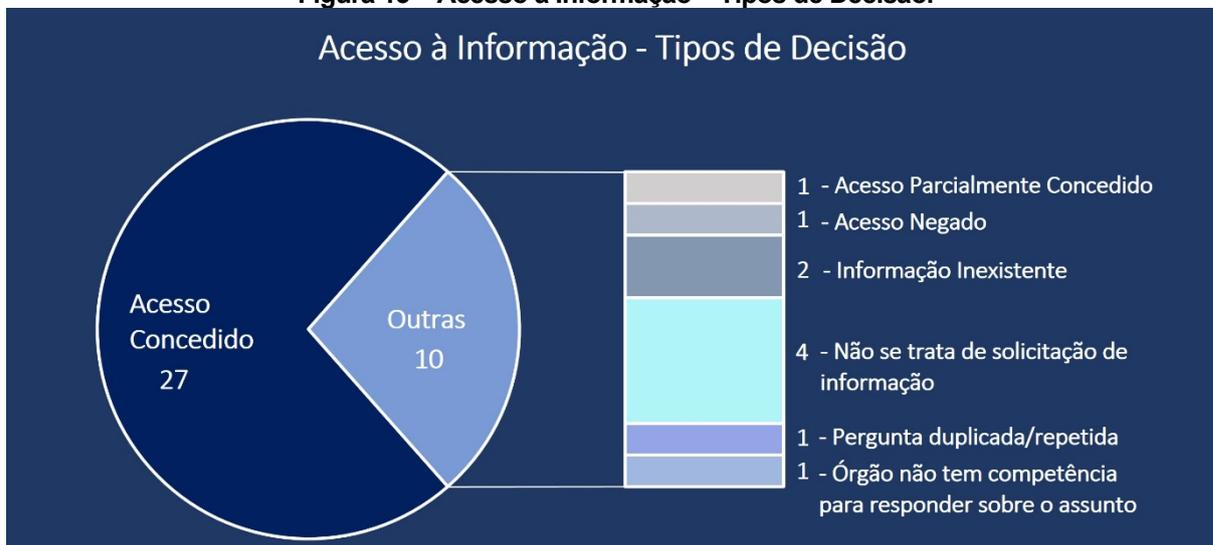
Fonte: Ouvidoria UFES

Dentre os trinta e sete Pedidos de Acesso à Informação recebidos no primeiro trimestre de 2022, cerca de 73% foram concedidos integralmente, e o restante transcorreu conforme demonstra a figura 13:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 13 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão.



Fonte: Ouvidoria UFES

Não houve recurso interposto durante o período analisado.

11. TEMPO MÉDIO

O tempo médio envolvendo todas as Manifestações de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação no período analisado é de 19 dias, o que representa um aumento de 19% em relação ao trimestre anterior, conforme indica a figura 14:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 14 – Tempo médio – Comparativo com os últimos trimestres



Fonte: Ouvidoria UFES

Levando em consideração o tipo da manifestação, as Denúncias analisadas conjuntamente obtiveram um tempo médio de 34 dias, o que é muito além do verificado para as manifestações como um todo. Também estiveram além desse limite as Reclamações e as Comunicações, com 22 e 21 dias, respectivamente.

Por outro lado, os Pedidos de Acesso à Informação obtiveram um tempo médio de 12 dias, o que é consideravelmente inferior àquele verificado no trimestre, conforme indica a figura 15:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 15 – Tempo médio por tipo



Fonte: Ouvidoria UFES.

Em relação as unidades analisadas, a tabela a seguir indica quais delas obtiveram um tempo médio superior àquele geral obtido pelas manifestações no trimestre analisado.

Tabela 1 – Tempo médio por Unidade

Unidade	Quantidade de Manifestações	Tempo Médio (Dias)
Centro de Ciências Exatas	1	23
Superintendência de Infraestrutura	6	31
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	3	34
Comissão de Ética Pública	1	40
Auditoria Interna	1	42
Gabinete da Reitoria	4	54
Centro de Ciências da Saúde	4	63

Fonte: Ouvidoria UFES

Já em relação aos assuntos, a tabela a seguir indica aqueles que ultrapassaram o tempo médio do obtido no período verificado.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 2 – Tempo médio por Assunto

Assunto	Quantidade de Manifestações	Tempo Médio (Dias)
Recursos Humanos	11	20
Segurança	1	52
Infraestrutura	4	28
Coronavirus (COVID-19)	5	33
Dados de Egressos	1	38
Procedimento de Curso	7	48

Fonte: Ouvidoria UFES

12. OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Itinerante é o projeto pelo qual se estabelece a presença da Ouvidoria em todos os campi da Universidade, com o propósito de fortalecer o seu papel institucional, para orientar a comunidade universitária sobre o trabalho desenvolvido pela unidade.

Esse projeto pretende ampliar o acesso à Ouvidoria, garantido formas de atendimento direto aos usuários dos serviços prestados pela Universidade. Dessa forma, atua-se acolhendo o cidadão, reconhecendo a legitimidade dos seus direitos e estabelecendo uma interlocução entre as suas reivindicações e o governo.

À vista disso, pretende-se realizar seminários e atendimentos presenciais nos campi distantes da sede (Campus Almor de Queiroz Araújo, em Goiabeiras), com o objetivo de orientar a comunidade universitária quanto aos mecanismos que proporcionam uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade.

Para o primeiro trimestre de 2022, haviam sido programadas visitas em todos os campi da



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Ufes, porém, devido às ações do Plano de Contingência COVID-19/UFES e as Resoluções do Conselho Universitário sobre o retorno gradual às atividades presenciais na Universidade, o início da execução do Projeto Ouvidoria Itinerante foi transferido para o segundo trimestre do ano, após o retorno presencial das atividades na UFES.

Dessa maneira, destaca-se que a Ouvidoria pretende realizar regularmente as visitas de Ouvidoria Itinerante, uma vez que, novos servidores técnicos e docentes ingressam regularmente à Ufes, além de novos discentes a cada processo seletivo, sendo necessário apresentá-los às ferramentas existentes no âmbito da Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

REFERÊNCIAS

BRASIL. Resolução Nº 15, de 04 de julho de 2008 . **Conselho Universitário – Cun.**

BRASIL. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. **Controladoria Geral da União.**

BRASIL. Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. **Universidade Federal do Espírito Santo.**

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, 18 de novembro de 2011.

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. **Diário Oficial da União**, Brasília, 26 de junho de 2017.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União**, Brasília, 14 de agosto de 2018.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 de maio de 2012.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília, 17 de julho de 2017.

BRASIL. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 de março de 2019.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

BRASIL. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, 3 de dezembro de 2019.

BRASIL. Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020. **Diário Oficial da União**, Brasília, 5 de fevereiro de 2020.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. **Diário Oficial da União** Brasília, 28 de abril de 2020.

BRASIL. Portaria CGU 1.864, de 24 de outubro de 2016. **Controladoria Geral da União**.

BRASIL. Portaria Interministerial 176, de 25 de junho de 2018. **Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/Gabinete do Ministro**.

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