

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:

1º trimestre de 2023



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
1º trimestre de 2023

Documento avulso nº 23068.048387/2023-09

Acesso por meio do sistema de protocolos da Ufes: www.protocolo.ufes.br

VITÓRIA
2023

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Top 5 dos assuntos mais demandados nas manifestações, seguidos de subassuntos e setores respondentes.....	11
Tabela 2 – Top 5 dos subassuntos mais demandados nos pedidos de informação, seguidos dos setores respondentes.....	13
Tabela 3 – Quantitativo de pedidos de informação por tipo de decisão.	14

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 – Total de manifestações por tipo e situação.	8
Gráfico 2 – Histórico de registros de manifestações e pedidos de manifestações.	9
Gráfico 3 – Manifestações por assunto e tipo.	10
Gráfico 4 – Pedidos de informação por assunto.	12
Gráfico 5 – Tempo médio para resposta (em dias) por tipo de manifestação.	15
Gráfico 6 – Pesquisa de satisfação.	16

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
3	GESTÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	12
4	TEMPO MÉDIO	14
5	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	16
6	CONCLUSÃO.....	17
	REFERÊNCIAS.....	19

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado para consolidar dados e informações, com o objetivo de fornecer subsídios baseados nos registros recebidos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) durante o primeiro trimestre do ano de 2023. Esses subsídios destinam-se à gestão da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), à comunidade acadêmica e à sociedade em geral. Dessa forma, busca-se promover a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dentro da Ufes e em seu relacionamento com a sociedade.

A elaboração deste relatório é fundamentada nas disposições da Portaria nº 581, datada de 9 de março de 2021, emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Essa regulamentação fornece diretrizes claras para o exercício das competências das diversas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2021).

Além disso, com base nessas orientações normativas e no entendimento estabelecido no contexto do modelo de maturidade em cooperação com a Controladoria-Geral da União (CGU), bem como nas metas delineadas no Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS), a Ouvidoria da Ufes empenhou-se em estabelecer a Plataforma Fala.BR como o sistema exclusivo e preeminente para todas as tramitações relacionadas à obtenção de respostas às manifestações por parte dos diversos gestores estratégicos e táticos da Ufes.

É importante ressaltar que, até este momento, a prática padrão era encaminhar essas solicitações por meio do correio eletrônico do gestor estratégico. Por outro lado, a tramitação dos pedidos de informação direcionados aos diferentes setores, com o objetivo de obter respostas, continua a ser realizada através do sistema de gestão de documentos da Ufes, conhecido como "Iepisma".

O relatório está dividido em seis seções: introdução, gestão das manifestações, tempo médio, pesquisa de satisfação, gestão de pedidos de informação e conclusão. Nas seções subsequentes, abordaremos detalhadamente a gestão das manifestações e dos pedidos de informação. Na seção de conclusão, apresentaremos considerações sobre o trabalho realizado, propostas para futuras implementações e os principais desafios a serem enfrentados. A estrutura do relatório trimestral é

projetada para ser objetiva e concisa, proporcionando uma compreensão clara e abrangente das atividades da Ouvidoria.

2 GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A gestão das manifestações está intrinsecamente ligada às diretrizes estabelecidas pelos normativos que regulam o funcionamento das Ouvidorias Federais, e essa supervisão é exercida sob a responsabilidade da Controladoria-Geral da União. Um dos mais recentes instrumentos normativos a orientar esse processo é a Portaria nº 581/2021. Além disso, merecem destaque, entre outros, a Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação, juntamente com seu decreto de regulamentação nº 7.724 de 2012. Também é relevante mencionar a Lei nº 13.460 de 2017, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pela administração pública.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da Ufes são exclusivamente aquelas originadas na Plataforma Fala.BR e encaminhadas aos setores competentes da Universidade. O objetivo é garantir a adequada resposta e o tratamento das questões apresentadas.

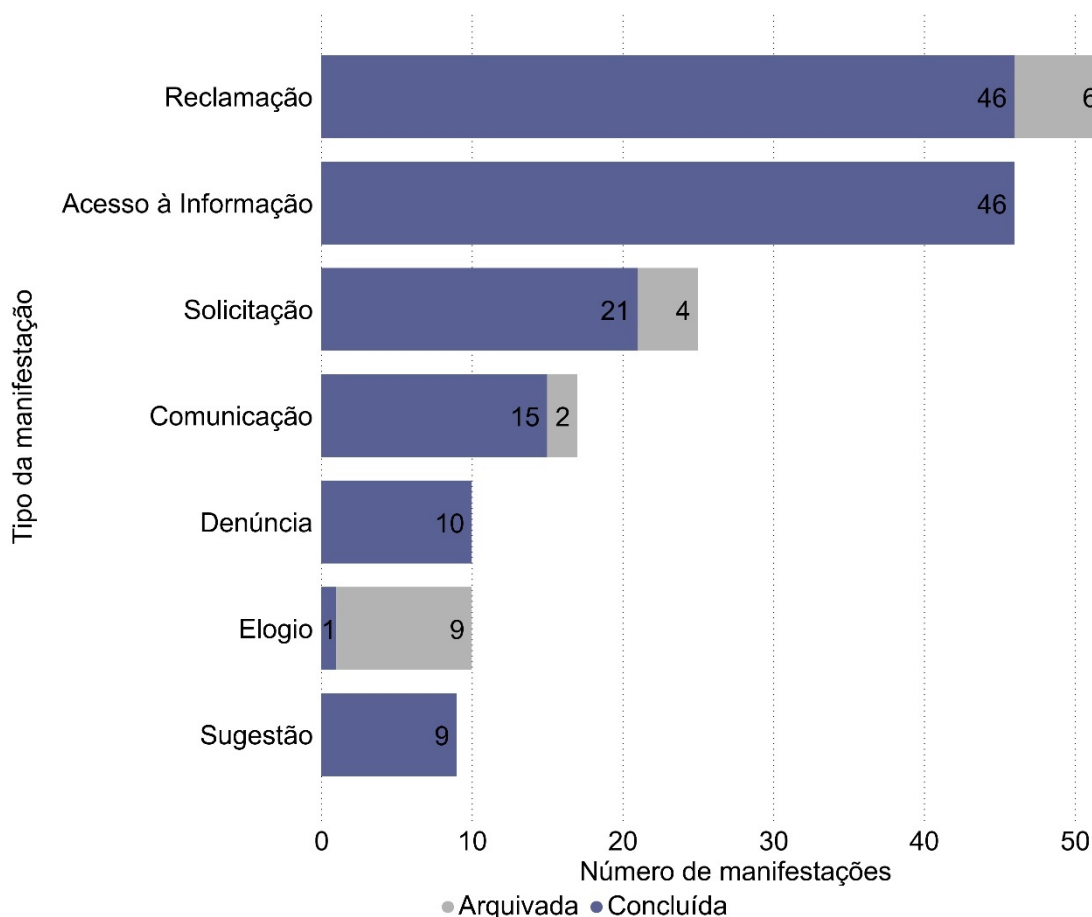
É importante destacar que a descrição detalhada do tratamento conferido pela Ouvidoria a cada uma das categorias de manifestações, incluindo reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação, está adequadamente documentada nos Manuais e Procedimentos Operacionais Padrões (POPs). Esses recursos informativos estão disponíveis para consulta na página dedicada à Ouvidoria, intitulada "[Manuais e POP's](#)".

Esta iniciativa tem como objetivo proporcionar transparência e assegurar que o processo de atendimento e tratamento das manifestações siga rigorosamente os padrões e diretrizes estabelecidos nos normativos institucionais e legais, reforçando assim nosso compromisso com a excelência na prestação de serviços e na promoção do diálogo com a comunidade acadêmica e a sociedade.

Para resumir o trabalho desempenhado pela Ouvidoria, podemos utilizar os dados brutos obtidos na Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Focando no primeiro trimestre de 2023, identificamos um total de 169 manifestações registradas. Dessas, 148 (87,57%) atendiam aos requisitos mínimos necessários para

serem encaminhadas aos setores responsáveis e receberem uma resposta adequada, como ilustrado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Total de manifestações por tipo e situação.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

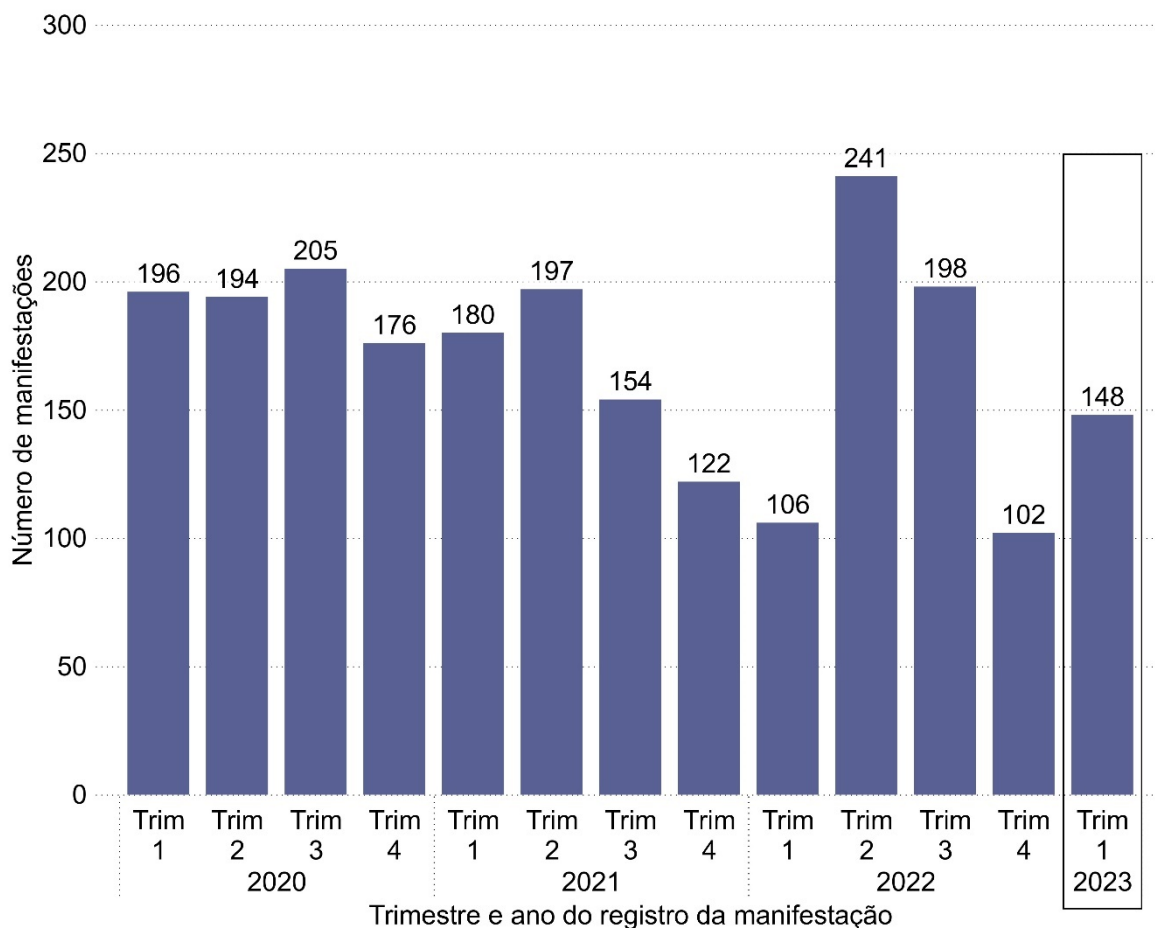
De acordo com as informações apresentadas no Gráfico 1, observa-se que as reclamações se destacaram como a categoria mais frequente de manifestações, seguidas pelos pedidos de acesso à informação e pelas solicitações de providências. Em seguida, tem-se as comunicações e denúncias.

No que diz respeito às manifestações classificadas como 'Comunicação', que englobam registros anônimos, e às denúncias, ambas exigem um tratamento específico no que se refere à identificação de requisitos necessários relacionados à autoria, materialidade e relevância (BRASIL, 2021). Identificados tais requisitos, a manifestação estará apta para ser encaminhada às unidades apuratórias competentes, para análise de juízo de admissibilidade. A decisão será registrada na

plataforma Fala.BR e, caso a denúncia seja admitida, a Ouvidoria monitorará a resolutividade até a conclusão do processo apuratório.

O Gráfico 2 oferece uma representação visual da evolução das manifestações e solicitações de informação atendidas pela Ufes nos últimos três anos.

Gráfico 2 – Histórico de registros de manifestações e pedidos de manifestações.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

Em destaque, o primeiro trimestre de 2023 apresentou um aumento de 39% em comparação com o mesmo período do ano anterior. No entanto, é relevante observar que esse número ainda é inferior ao registrado antes do início da pandemia de COVID-19 em 2020. Além da análise desses números, o Gráfico 3 fornece uma representação dos assuntos e tipos das manifestações tratadas durante o primeiro trimestre de 2023.

Gráfico 3 – Manifestações por assunto e tipo.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

É evidente, a partir da análise do Gráfico 3 e dos dados apresentados na Tabela 1, que o assunto mais frequente é "Agente Público", sobretudo devido às reclamações e comunicações recebidas. Logo em seguida, observamos manifestações relacionadas ao atendimento, majoritariamente na forma de reclamações. Nitidamente, o mesmo tipo de manifestação é relevante no terceiro assunto mais demandado: serviços e sistemas (conforme indicado na Tabela 1)

Tabela 1 – Top 5 dos assuntos mais demandados nas manifestações, seguidos de subassuntos e setores respondentes.

Assunto	Subassunto	Tipo	Setor	Número de registros
Agente Público	Docente	Comunicação	Centro de Ciências da Saúde	1
			Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	2
			Centro Tecnológico	2
		Elogio	Centro de Ciências da Saúde	1
		Reclamação	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	4
			Centro Tecnológico	1
	Sugestão	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1	
	Gestor(a)	Reclamação	Centro de Artes	1
	Técnico-administrativo em educação	Comunicação	Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	1
		Reclamação	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas				1
Agente Público - Total				16
Atendimento	Atendimento	Comunicação	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1
		Reclamação	Biblioteca Central	1
			Centro de Ciências da Saúde	1
			Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	3
			Centro Tecnológico	1
			Pró-Reitoria de Graduação	1
		Solicitação	Centro de Educação	1
			Pró-Reitoria de Graduação	2
Sugestão	Centro de Educação	1		
Atendimento - Total				12
Serviços e Sistemas	Serviços	Reclamação	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	2
			Ouvidoria	1
			Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	1
			Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	2
		Solicitação	Pró-Reitoria de Graduação	1
	Sugestão	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1	
	Sistemas	Reclamação	Superintendência de Tecnologia da Informação	1
		Sugestão	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	2
Sites	Solicitação	Ouvidoria	1	
Serviços e Sistemas - Total				12
Infraestrutura e Fomento	Equipamentos	Reclamação	Centro de Artes	2
			Centro de Ciências Humanas e Naturais	1
			Superintendência de Infraestrutura	1
	Estruturas	Comunicação	Superintendência de Infraestrutura	1
		Solicitação	Superintendência de Infraestrutura	1
		Sugestão	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1
	Sistema de transporte e logística	Reclamação	Superintendência de Infraestrutura	2
Sugestão		Superintendência de Infraestrutura	1	
Infraestrutura e Fomento - Total				10
Processo Seletivo	Graduação	Solicitação	Pró-Reitoria de Graduação	2
	Graduação (reserva de vagas)	Denúncia	Pró-Reitoria de Graduação	2
		Solicitação	Pró-Reitoria de Graduação	4
	Pós-graduação	Denúncia	Centro de Ciências da Saúde	1
Processo Seletivo - Total				9
Total geral				59

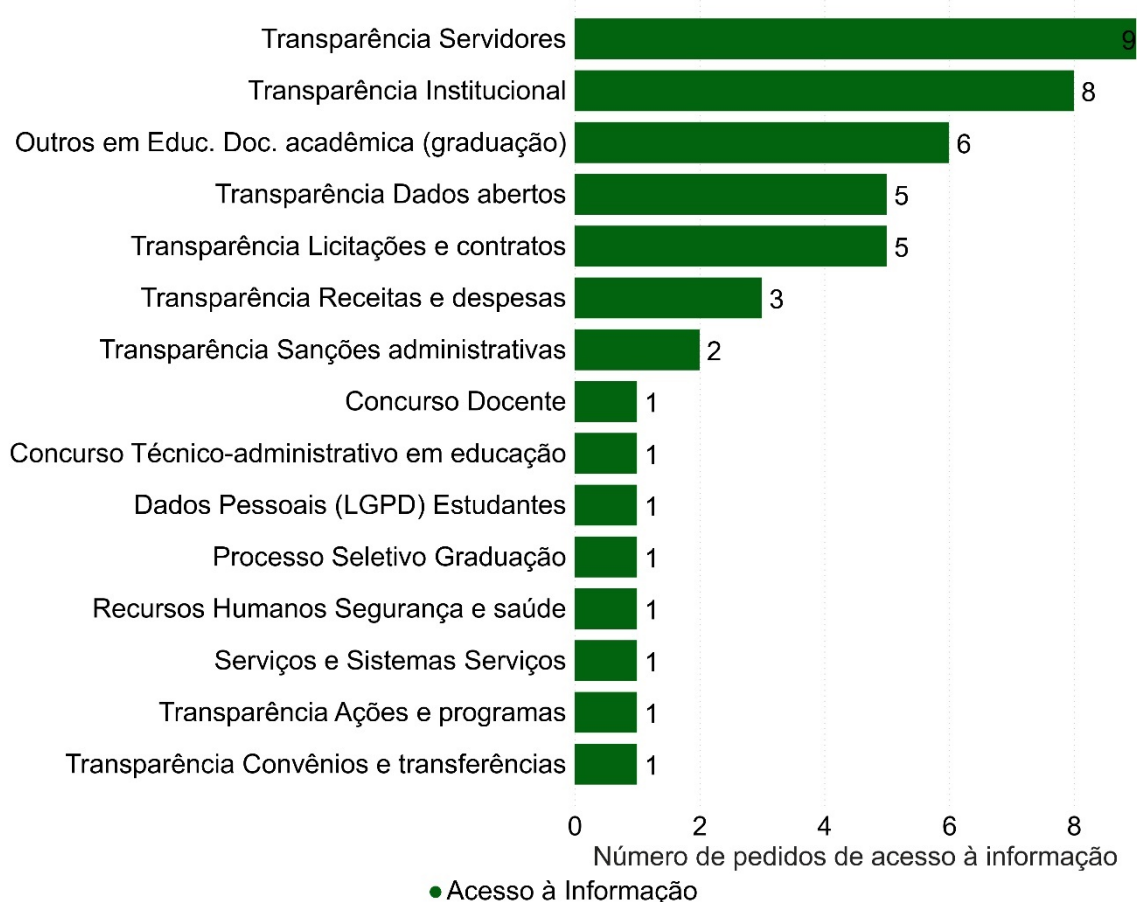
Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

O quarto tópico mais abordado nas manifestações está relacionado à infraestrutura e ao fomento, conforme ilustrado no Gráfico 3. Dentro deste contexto, surgiram discussões abrangendo subtemas como equipamentos, estruturas, sistemas de transporte e logística. Além disso, o tema dos processos seletivos trouxe à tona relatos relacionados à reserva de vagas na graduação, conforme detalhado na Tabela 1.

3 GESTÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No que diz respeito aos pedidos de informação, o Gráfico 4 destaca as duas temáticas mais predominantes: "servidores" e "institucional". Esses pedidos de informação são direcionados principalmente à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e à Secretaria dos Órgãos Colegiados Superiores, conforme detalhado na Tabela 2.

Gráfico 4 – Pedidos de informação por assunto.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

A terceira temática mais recorrente nos pedidos de informação está relacionada às solicitações de documentação acadêmica de graduação (Gráfico 4). Para obter de respostas a esses pedidos, foram consultados os seguintes setores: Centro Tecnológico, Centro de Ciências Humanas e Naturais, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Centro de Educação e a Pró-Reitoria de Graduação (Tabela 2).

Tabela 2 – Top 5 dos subassuntos mais demandados nos pedidos de informação, seguidos dos setores respondentes.

Assuntos	Subassuntos	Setor	Número de registros
Transparência	Servidores	Centro de Educação	1
		Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	6
		Pró-Reitoria de Graduação	1
		Superintendência de Infraestrutura	1
	Institucional	Comissão de Ética Pública	1
		Ouvidoria	1
		Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	1
		Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores	4
Outros em Educ.	Doc. acadêmica (graduação)	Superintendência de Infraestrutura	1
		Centro de Ciências Humanas e Naturais	1
		Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1
		Centro de Educação	1
		Centro Tecnológico	2
Transparência	Dados abertos	Pró-Reitoria de Graduação	1
		Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	4
	Licitações e contratos	Pró-Reitoria de Administração	5
Total			33

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

No que se refere ao quarto subassunto mais solicitado, os pedidos de informação relacionados à temática de dados abertos encontraram na Pró-reitoria de Graduação seu principal destino para resposta. Já o último tópico desse grupo dos cinco mais demandados foi o referente a licitações e contratos, os quais foram direcionados à Pró-reitoria de Administração (Tabela 2).

De maneira abrangente, todos os 46 pedidos de acesso à informação abordados no Gráfico 4 foram devidamente respondidos, incluindo as decisões decorrentes da avaliação das solicitações de informação. A relação dos pedidos de informação de acordo com a decisão, encontra-se detalhada na Tabela 3.

Tabela 3 – Quantitativo de pedidos de informação por tipo de decisão.

DECISÃO	TOTAL
Acesso Concedido	32 (70%)
Não se trata de solicitação de informação	8 (17%)
Acesso Negado	3 (7%)
Informação Inexistente	2 (4%)
Acesso Parcialmente Concedido	1 (2%)
TOTAL	46 (100%)

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

Majoritariamente aos pedidos de informação encaminhados à Ufes foi disponibilizado o acesso às informações solicitadas. No entanto, também houve casos registrados que não se enquadravam como solicitações de informação nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI). Em relação a isso, foi registrada uma reclamação devido a uma resposta fora do prazo e um recurso em primeira instância para um dos pedidos com a decisão de que não se tratava de solicitação de informação. O recurso recebeu como resposta ao não conhecimento.

4 TEMPO MÉDIO

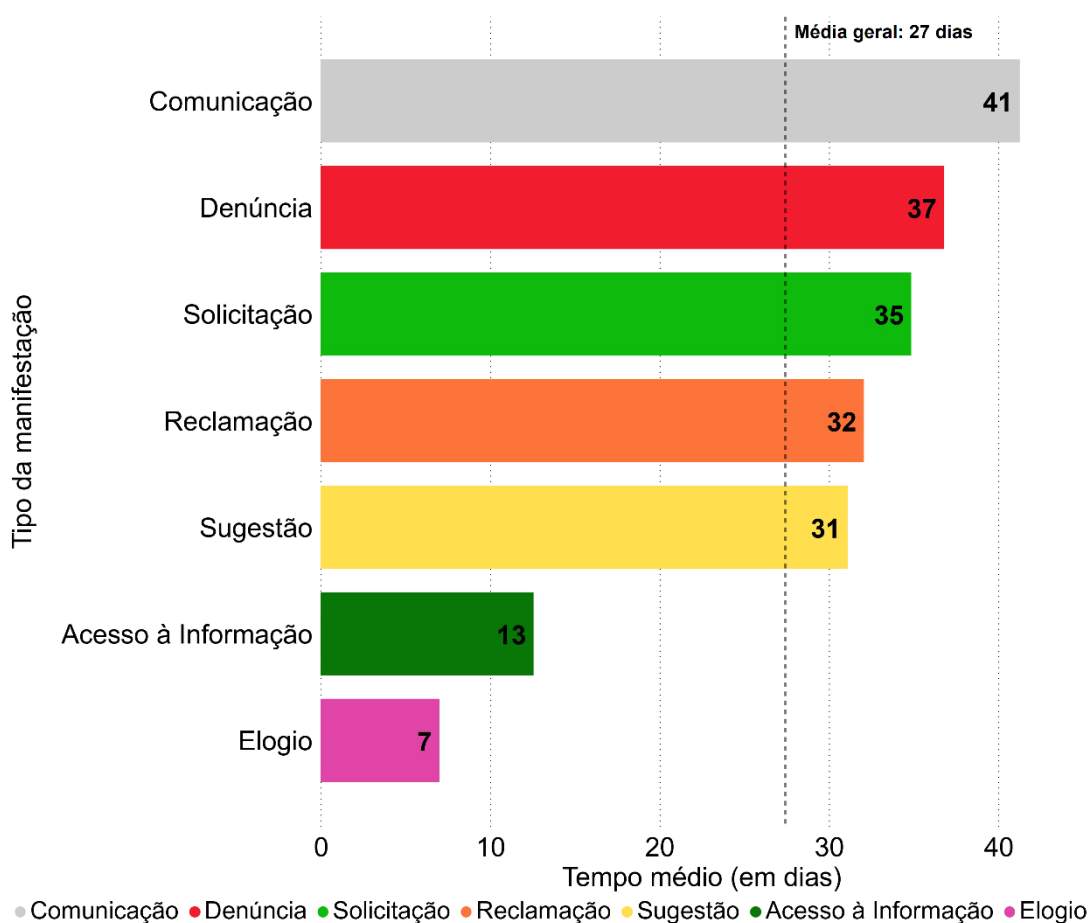
Quando se aborda a medição do tempo médio para responder às manifestações e pedidos de informação, nossa atenção inicial está focada no monitoramento e na conformidade com os prazos máximos estabelecidos pelos regulamentos vigentes, em alinhamento com os setores respondentes. De acordo com as diretrizes da Portaria nº 581/2021 e do Decreto nº 7.724/2012, os prazos de resposta são estabelecidos levando em consideração a natureza de cada tipo de manifestação.

- **reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e comunicações:** Prazo máximo para o setor respondente é de 20 dias para resposta, podendo ser estendido por igual período, mediante justificativa.
- **pedidos de informação:** Prazo de até 20 dias, com a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, desde que devidamente justificado.

Por outro lado, a supervisão e as estratégias relacionadas ao gerenciamento e à redução do tempo médio de resposta têm como objetivo garantir não apenas o cumprimento dos prazos estabelecidos pelas normas, mas também uma entrega mais ágil de informações, sem comprometer a qualidade das respostas. Essa abordagem reflete uma sólida administração e governança da informação, juntamente com mecanismos de correção que se baseiam na participação da sociedade.

Conforme demonstrado no Gráfico 5, o monitoramento do tempo de resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação fornece informações valiosas que servem como ponto de partida para a elaboração de estratégias coordenadas. Essa ação é uma iniciativa conjunta que envolve ouvir os setores para compreender os desafios enfrentados, propor melhorias e identificar boas práticas.

Gráfico 5 – Tempo médio para resposta (em dias) por tipo de manifestação.



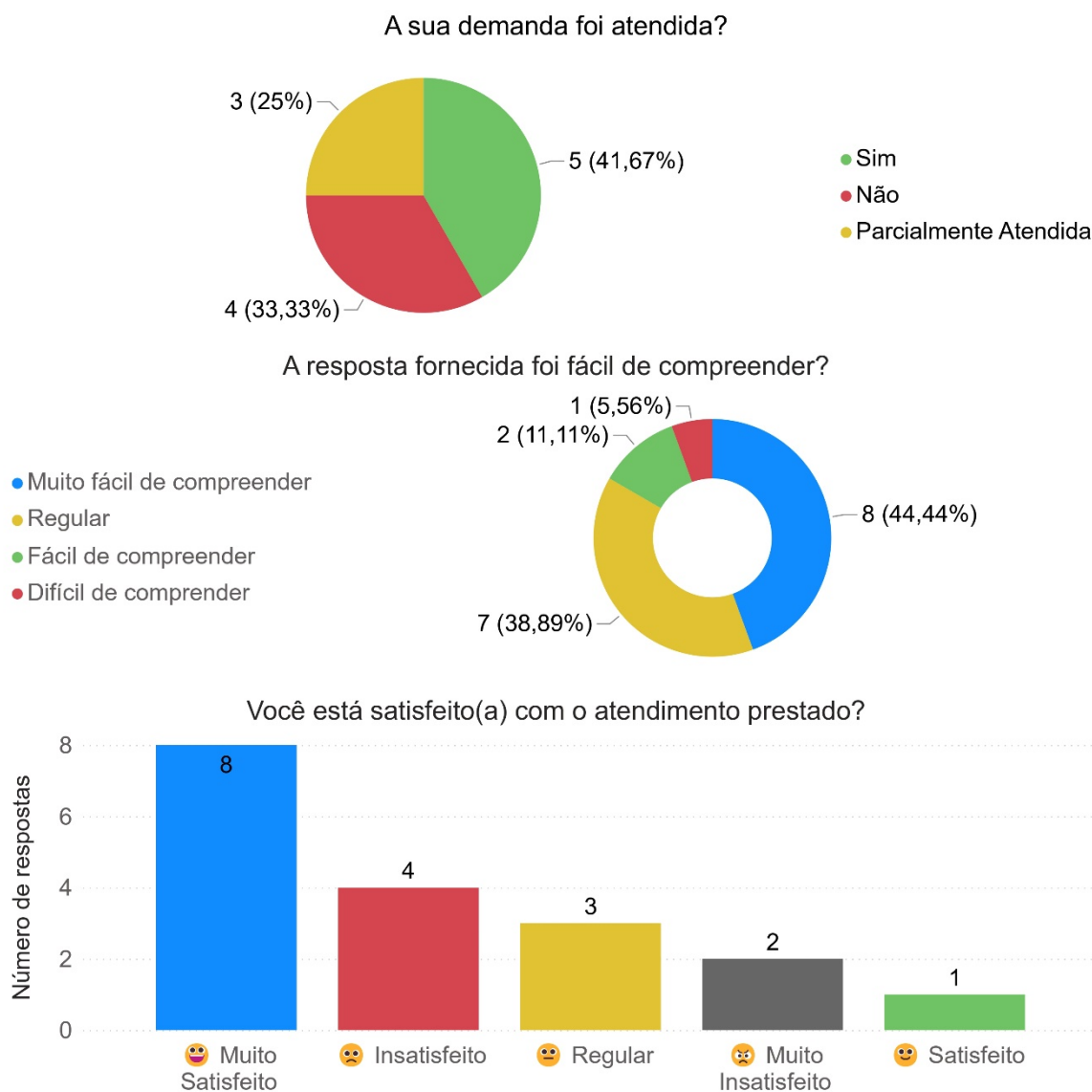
Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

O monitoramento é uma atribuição estabelecida por normativos às ouvidorias do governo federal, porém transcende a um papel meramente atribuído a esse setor. Nesse contexto, a atuação da ouvidoria busca priorizar esforços junto aos setores respondentes identificados com tempos médios críticos de resposta, que têm o potencial de impactar significativamente o tempo médio da instituição como um todo. As atividades da ouvidoria concentram-se primordialmente nessas unidades, fornecendo orientações e diretrizes essenciais para o processo de abordagem das manifestações e solicitações de acesso à informação.

5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é a ferramenta utilizada para avaliar a percepção do cidadão em relação à resposta fornecida para sua manifestação ou pedido de informação, bem como ao atendimento da ouvidoria. Embora não seja um requisito compulsório e as respostas às perguntas avaliativas não sejam obrigatórias, durante o primeiro trimestre de 2023, um total de 18 pesquisas de satisfação foram preenchidas. Essas pesquisas respondidas abrangeram registros tanto do período em análise quanto de períodos anteriores, conforme indicado no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Pesquisa de satisfação



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

6 CONCLUSÃO

Após apresentar os dados e informações relacionados à gestão das manifestações e pedidos de informação, reflete-se sobre a essência da Ouvidoria. Sua atuação vai além do simples ato de ouvir; ela busca, sobretudo, promover o diálogo dentro da Universidade. Por meio desse diálogo ativo, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental no fortalecimento da comunicação e da interação entre todos os envolvidos na instituição acadêmica.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria desempenhou um papel proativo em iniciativas e projetos que transcenderam a simples administração de manifestações e pedidos de informação, com o objetivo de gerar um impacto positivo em sua área de atuação. Um exemplo notável foi o engajamento no grupo de trabalho encarregado de desenvolver um fluxo para o tratamento de denúncias. Esse grupo pioneiramente abordou uma questão importante dentro do contexto institucional, visando garantir maior equidade e transparência no processo de recepção, tratamento e ações pertinentes.

É igualmente relevante destacar que foi durante esse período que a Plataforma Fala.BR foi adotada como o sistema exclusivo para a tramitação, tratamento e resposta de manifestações à Ouvidoria. Esse avanço exigiu uma interação próxima com a plataforma, incluindo o cadastro dos gestores de nível estratégico e tático, bem como a provisão de capacitação para que esses agentes pudessem responder eficazmente por meio desse sistema.

Nesse contexto, em 08 de fevereiro de 2023, a Ouvidoria coordenou um seminário direcionado aos gestores que recentemente se inscreveram na Plataforma Fala.BR. Após essa fase de capacitação, a equipe da Ouvidoria mantém uma abordagem constante, fornecendo orientações técnicas para a utilização da plataforma e assegurando o estrito cumprimento das regulamentações, bem como promovendo o envolvimento tanto no controle quanto na participação social.

Em relação à composição da equipe da Ouvidoria, é digno de nota o retorno do servidor Welington Batista Pereira após a conclusão de seu mestrado em Ciência da Informação. Durante sua trajetória acadêmica, o servidor se dedicou a aprofundar seu conhecimento sobre competência em informação, com foco nas oportunidades relacionadas à transparência pública, contribuindo assim para o fortalecimento da

cidadania. Com o retorno do servidor Wellington, conforme delineado no Plano de Desenvolvimento de Pessoas da Ouvidoria, a servidora Janete do Carmo Narciso passará, a partir do mês de abril de 2023, a se dedicar integralmente ao mestrado em gestão pública. Isso reflete o comprometimento da unidade em conectar as preocupações e desafios enfrentados no campo prático com a pesquisa científica.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. **Decreto n.º 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. 216 214 da Constituição. Brasília, DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. Controladoria Geral da União. Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ed. 46, p. 67, 8 mar. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). **Guia de transparência ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal**. 6. ed. Brasília, DF: Controladoria Geral da União, 2019. 43 p. Disponível em: https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/gta_6_versao_2019-defeso.pdf. Acesso em: 03 ago. 2022.



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 29/08/2023 às 12:01

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/781550?tipoArquivo=O>