

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
1º trimestre de 2024



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
1º trimestre de 2024

Documento avulso nº 23068.034883/2024-58
Acesso por meio do [sistema de protocolos](#) da Ufes:

VITÓRIA
2023

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Perfil geral das manifestações de ouvidoria	9
Figura 2 – Histórico trimestral de registros de manifestações de ouvidoria	11
Figura 3 – manifestações de ouvidoria por assunto	12
Figura 4 – Manifestações de ouvidoria – principais subassuntos	13
Figura 5 – Histórico trimestral de registros de acesso à informação	14
Figura 6 – Acesso à informação por subassunto	15
Figura 7 – Acesso à informação – principais subassuntos	16
Figura 8 – Acesso à informação – tipos de decisão.....	17
Figura 9 – Acesso à informação - recursos.....	17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	5
3	FORÇA DE TRABALHO	8
4	PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	9
5	GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
6	CONCLUSÃO.....	18
	REFERÊNCIAS.....	19

1 INTRODUÇÃO

Este relatório foi elaborado com o propósito de consolidar dados e informações obtidos a partir dos registros recebidos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR - durante o primeiro trimestre de 2024. Esses dados têm como finalidade fornecer subsídios à administração da Universidade Federal do Espírito Santo - Ufes, à comunidade acadêmica e à sociedade em geral. Busca-se, assim, promover a transparência, a eficiência e a contínua melhoria nas atividades da Ufes e nas suas relações com a sociedade.

Sua fundamentação está baseada nas disposições da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, emitida pela Controladoria-Geral da União - CGU. Essa regulamentação estabelece orientações para o exercício das competências das várias unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

O relatório se organiza em sete seções: introdução, canais de comunicação, força de trabalho, perfil das manifestações de ouvidoria, gestão dos pedidos de acesso à informação e conclusão. Nas seções subsequentes, iremos explorar em detalhes a gestão das manifestações e dos pedidos de informação. Na seção de conclusão, serão apresentadas as análises sobre o trabalho realizado. Sua estrutura foi concebida com o objetivo de ser clara e concisa, proporcionando uma visão abrangente e compreensível das atividades da Ouvidoria.

Este relatório é uma ferramenta essencial para aprimorar as práticas da Ufes, proporcionando uma base sólida para futuras decisões administrativas e estratégias de engajamento com a comunidade. Esperamos que as informações apresentadas contribuam para um entendimento mais profundo das atividades da Ouvidoria e inspirem ações que promovam uma maior transparência e eficiência institucional.

2 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:

2.1 FALA.BR

A Plataforma Fala.BR é uma ferramenta criada pela CGU que permite aos usuários encaminharem suas manifestações a órgãos e entidades do poder público por meio de um único canal, a qualquer dia ou horário. A plataforma possibilita o envio de demandas, o acompanhamento do prazo de resposta, a apresentação de recursos quando necessário e o recebimento de respostas, tudo em um ambiente único e seguro, em conformidade com a [Lei de Acesso à Informação](#) e o [Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#).

2.2 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 desejam fazer suas manifestações presencialmente, a Ouvidoria disponibiliza um sistema informatizado para registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.Br.

2.3 SITE

A página da [Ouvidoria da Ufes](#) dispõe de link direto à Plataforma Fala.Br, onde o usuário pode registrar a sua manifestação de forma prática e simples. Além de funcionar como um portal completo para informações essenciais à comunidade acadêmica, com notícias relevantes, informações sobre a Carta de Serviços do usuário da Ufes e eventos de Ouvidoria, a página também disponibiliza relatórios, manuais operacionais e a legislação pertinente.

2.4 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.

2.5 TELEFONE

O atendimento telefônico está disponível pelo número (27) 4009-2209. Este canal oferece suporte direto aos usuários, permitindo esclarecimentos imediatos sobre o registro de manifestações e pedidos de informação.

2.6 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.

2.7 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.

3 FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da Ufes está comprometida em oferecer suporte e orientação aos usuários, visando assegurar 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 à distância, prestando informações à comunidade universitária e à sociedade em geral, além de um estagiário.

Ouvidor:

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

Setor de Análise Técnica e Gestão da Informação – SATGI:

- Marcelo Rosa Pereira – Presidente do Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da Ufes.

Setor de Atendimento e Tratamento à Manifestações de Ouvidorias – SATMO:

- Igor Costa Lima Guilherme;
- Priscila Sena Rocha.

Setor de Serviço de Informação ao Cidadão e Suporte Administrativo – SSICSA:

- Ewerton Scussulim;
- Pamella Teixeira Cardoso Jevaux - Responsável pelo SIC.

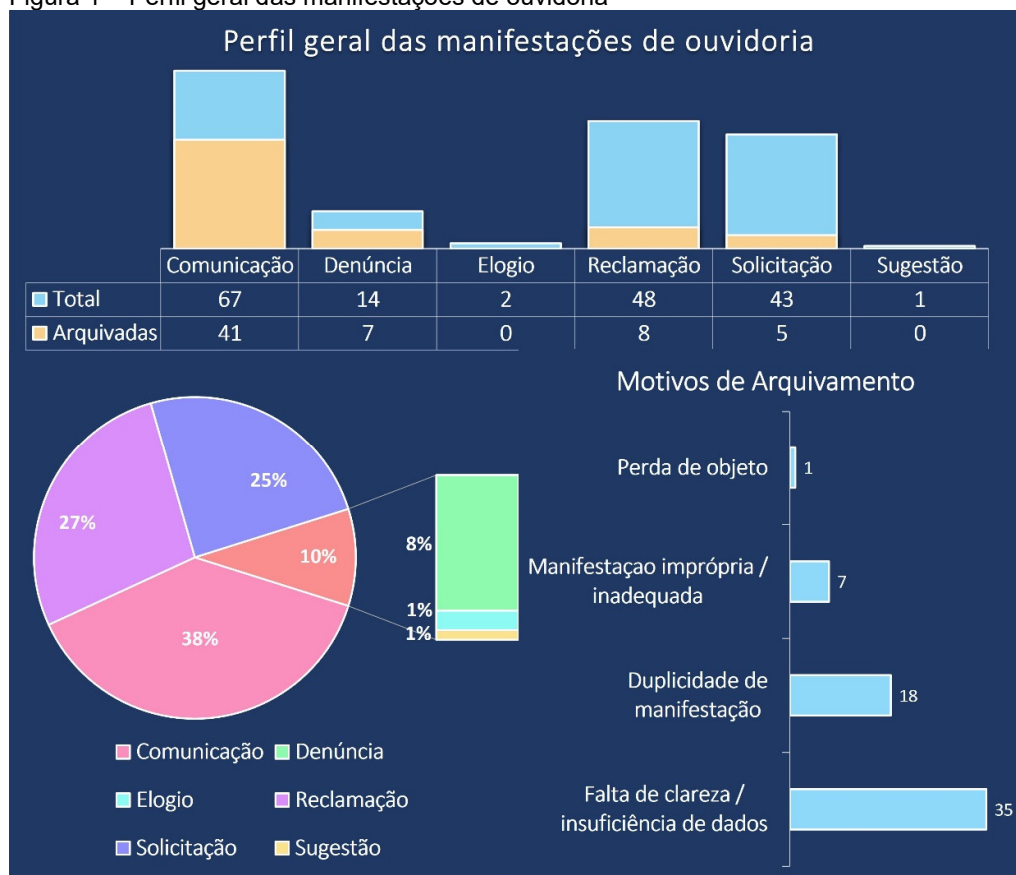
Estagiário:

- Rhaul Mendonça Azevedo Borges.

4 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Por meio da análise das manifestações recebidas, a Ouvidoria identifica áreas passíveis de melhorias, assegura que as demandas dos usuários sejam ouvidas e tratadas adequadamente e contribui para a implementação de boas práticas de governança pública. Para realizar a análise das manifestações de ouvidoria apresentadas neste relatório, utilizamos dados extraídos da plataforma Fala.BR referentes ao primeiro trimestre de 2024. A metodologia adotada envolveu a coleta sistemática das manifestações registradas, categorizando-as por tipo (como “Comunicações”, “Reclamações”, “Solicitações”, entre outros) e analisando sua distribuição ao longo dos diferentes assuntos e subassuntos abordados. Os dados foram compilados e organizados de forma a proporcionar uma visão abrangente das principais preocupações e demandas dos usuários da Ufes.

Figura 1 – Perfil geral das manifestações de ouvidoria



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

Conforme demonstrado na Figura 1, identificamos um total de 175 manifestações de ouvidoria registradas. Dentre essas, 61 (24,70%) não atendiam aos requisitos mínimos para serem encaminhadas aos setores responsáveis e receberem uma resposta adequada.

Essas manifestações foram arquivadas porque não continham elementos mínimos para apuração pela unidade competente. Entre elas, 41 “Comunicações” não continham elementos que pudessem ser verificados sobre os atos ilícitos supostamente praticados, conforme o inciso IV do artigo 31 da Portaria 116, CGU, e não podiam ser objeto de pedido de complementação, por se tratarem de denúncias de origem anônima.

*“Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:
IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados”;*

Além disso, algumas manifestações haviam sido registradas em duplicidade pelo manifestante ou não houve atendimento ao pedido de complementação de informações, causa esta que resulta no arquivamento automático pela plataforma. Conforme § 4º do artigo 31, da Portaria 116, CGU: “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.”

Ainda, de acordo com a Figura 1, é possível observar que as “Comunicações” se destacaram como a tipo de manifestação mais frequente, seguidos pelas “Reclamações” e pelas “Solicitações”. Em seguida, temos as “Denúncias”, “Elogios” e “Sugestões”. Não houve manifestações do tipo “Simplifique” no período analisado.

No que diz respeito às manifestações classificadas como “Comunicação”, que englobam registros anônimos, e às “Denúncias”, ambas exigem um tratamento específico, de acordo com o artigo 33 da referida portaria, relacionado à identificação de requisitos necessários relacionados à “autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos”. Após a identificação de 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, no caso de a denúncia ser admitida, a Ouvidoria monitorará a resolutividade até a conclusão do processo apuratório.

A Figura 2, a seguir, oferece uma representação visual da evolução das manifestações tratadas pela Ouvidoria da Ufes nos últimos três anos.

Figura 2 – Histórico trimestral de registros de manifestações de ouvidoria



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

No primeiro trimestre de 2024, observamos uma tendência positiva nas manifestações de ouvidoria, com um total de 175 registros. Esse número representa um aumento de aproximadamente 47% em comparação ao quarto trimestre de 2023, que obteve 119 registros. Além disso, o quantitativo de manifestações foi maior do que no mesmo período dos anos de 2022 e 2023, que registraram 106 e 148 manifestações, respectivamente.

Este crescimento contínuo pode ser atribuído a vários fatores, incluindo uma maior conscientização da população sobre os canais de comunicação disponíveis, melhorias na eficiência dos serviços oferecidos pela Ufes e um possível aumento das atividades acadêmicas e administrativas que demandam mais interação com a comunidade.

Figura 3 – manifestações de ouvidoria por assunto

Assunto	Quantidade
Processo Seletivo	48
Atendimento	16
Infraestrutura e Fomento	10
Outros em Educação	7
Serviços e Sistemas	7
Ações Afirmativas	5
Agente Público	4
Assédio moral	4
Conduta Ética	4
Outros em Segurança e Ordem Pública	2
Recursos Humanos	2
Assédio sexual	1
Bibliotecas	1
Certificado ou Diploma	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Dados Pessoais - LGPD	1

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

A análise da Figura 3 revela que os assuntos mais frequentemente mencionados são relacionados a "Processo Seletivo", com um total de 48 manifestações. Em seguida, observamos uma significativa quantidade de manifestações relacionadas a "Atendimento", totalizando 16 registros, que abrangem diversas reclamações sobre canais de contato da universidade. "Infraestrutura e Fomento" também aparece como um tema relevante, com 10 manifestações, abordando questões como sistemas de transporte e logística, estruturas e equipamentos.

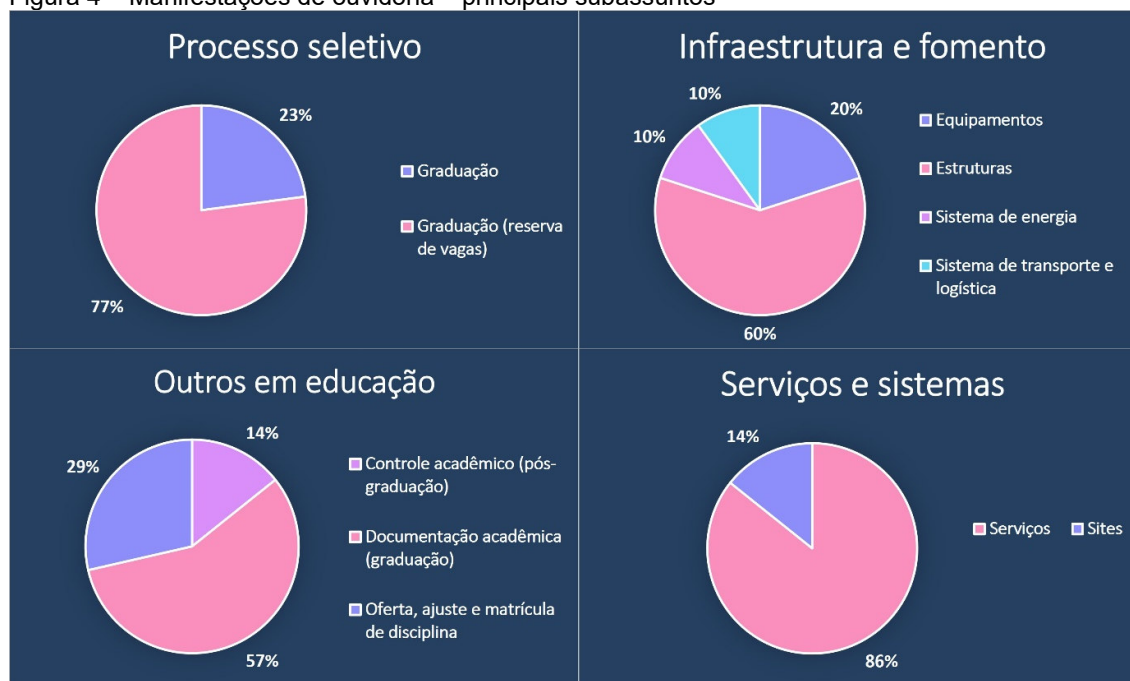
Além disso, "Outros em Educação" e "Serviços e Sistemas" são mencionados em 7 casos cada, abrangendo aspectos como oferta de cursos, documentação acadêmica e serviços diversos. "Ações Afirmativas" é um tema presente em 5 registros. Tanto "Agente Público" quanto "Assédio moral" e "Conduta Ética" aparecem em 4 manifestações cada.

Outros temas como "Outros em Segurança e Ordem Pública" e "Recursos Humanos" têm 2 registros cada. Os temas menos mencionados, com apenas 1 manifestação cada, incluem "Assédio sexual", "Bibliotecas", "Certificado ou Diploma", "Coronavírus (COVID-19)" e "Dados Pessoais - LGPD".

Esses resultados destacam a importância de melhorias contínuas nessas áreas para atender às expectativas e necessidades da comunidade acadêmica.

A Figura 4, a seguir, oferece uma visão detalhada ao apresentar os subassuntos mais abordados nas manifestações, correlacionando-os aos assuntos principais. Essa análise minuciosa permite identificar os temas mais demandados, além de fornecer informações valiosas sobre os subassuntos que despertam maior atenção dos usuários ao registrarem suas demandas.

Figura 4 – Manifestações de ouvidoria – principais subassuntos



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

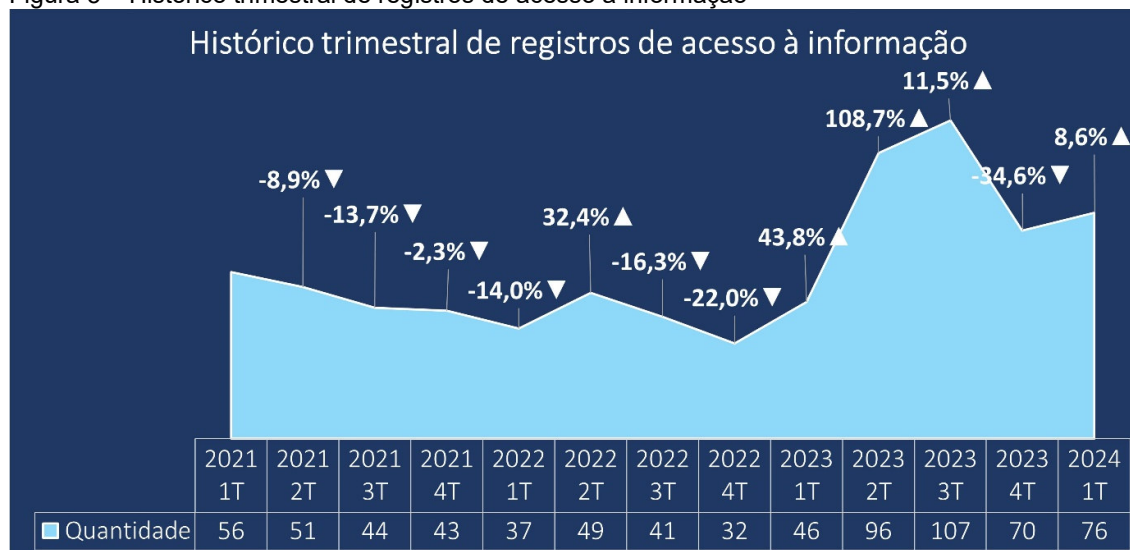
Observa-se que, dentro do tema "Processo Seletivo", há uma predominância de manifestações relacionadas à "Graduação (reserva de vagas)" com 37 registros, representando 77% do total, enquanto "Graduação" possui 11 registros, representando 23%. No tema "Infraestrutura e Fomento", os subassuntos mais mencionados são "Estruturas" com 60%, seguido por "Equipamentos" e "Sistema de transporte e logística", ambos com 10% cada, e "Sistema de energia" com 20%. Para "Outros em Educação", as manifestações se dividem entre "Documentação acadêmica (graduação)" com 57%, "Oferta, ajuste e matrícula de disciplina" com 29%, e "Controle acadêmico (pós-graduação)" com 14%. Por fim, no tema "Serviços e

Sistemas", a maioria das manifestações está relacionada a "Serviços" com 86%, enquanto "Sites" representa 14%.

5 GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Na análise dos dados obtidos da plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, referentes ao primeiro trimestre de 2024, identificamos um total de 76 pedidos de acesso à informação registrados. A Figura 5, a seguir, destaca uma representação visual da evolução dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ufes nos últimos três anos.

Figura 5 – Histórico trimestral de registros de acesso à informação



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

Os dados revelam uma tendência geral de variação nos registros de pedidos de acesso à informação ao longo dos anos, com variações trimestrais que indicam flutuações naturais dentro do período analisado. Em 2021, observou-se uma queda inicial significativa de 8,9% no segundo trimestre, seguida por uma estabilização e novas quedas nos trimestres subsequentes: 13,7% no terceiro trimestre e 2,3% no quarto trimestre. Em 2022, houve um aumento de 32,4% no segundo trimestre, seguido por quedas moderadas nos trimestres seguintes (16,3% no terceiro trimestre e 22,0% no quarto trimestre).

A partir de 2023, a tendência mostra-se mais positiva, com aumentos significativos no primeiro, segundo e terceiros trimestres (43,8%, 108,7% e 11,5%, respectivamente), seguidos por uma queda de 34,6% no quarto trimestre. Já no primeiro trimestre de 2024, observa-se um leve crescimento de 8,6%.

Esses números refletem uma demanda crescente por acesso à informação, possivelmente influenciada por fatores como a conscientização dos direitos de acesso, transparência governamental e políticas públicas voltadas à divulgação de dados.

Já sobre os assuntos mais abordados nos pedidos de acesso à informação, a análise do Figura seguir, revela uma maior incidência de solicitações de informação relacionados à transparência, com um total de 45 registros.

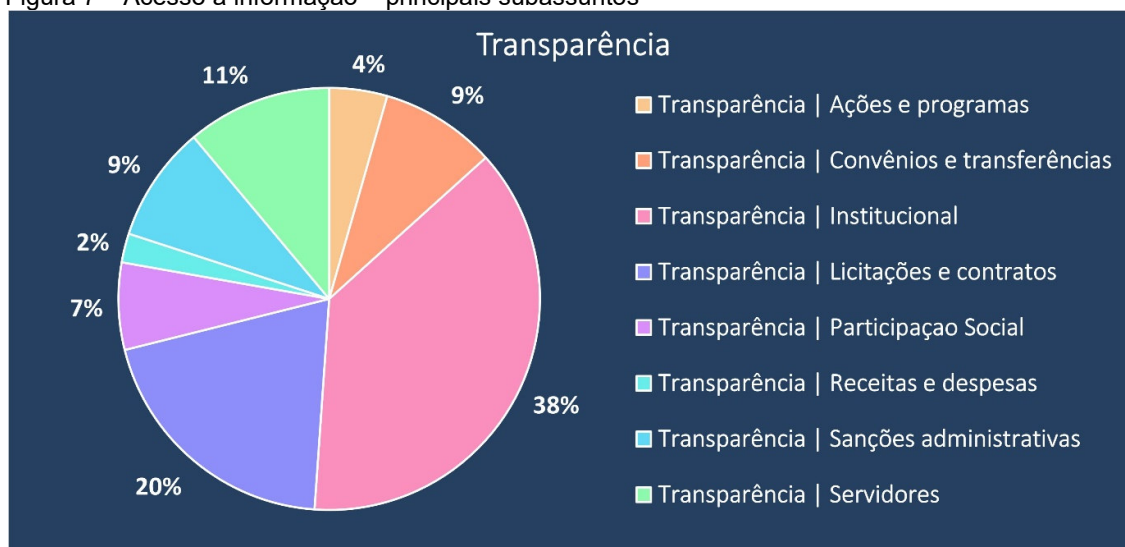
Figura 6 – Acesso à informação por subassunto

Assunto	Quantidade
Transparência	45
Outros em Educação	8
Processo Seletivo	5
Recursos Humanos	4
Assistência Social	3
Ações Afirmativas	3
Serviços e Sistemas	2
Concurso	2
Atendimento	2
Infraestrutura e Fomento	1
Dados Pessoais - LGPD	1

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

O tema “Transparência” abrange uma série de subassuntos essenciais para fornecer informações claras e acessíveis aos cidadãos. Isso inclui aspectos institucionais; ações e programas; participação social; auditorias; convênios e transferências; receitas e despesas; licitações e contratos; e servidores.

Figura 7 – Acesso à informação – principais subassuntos

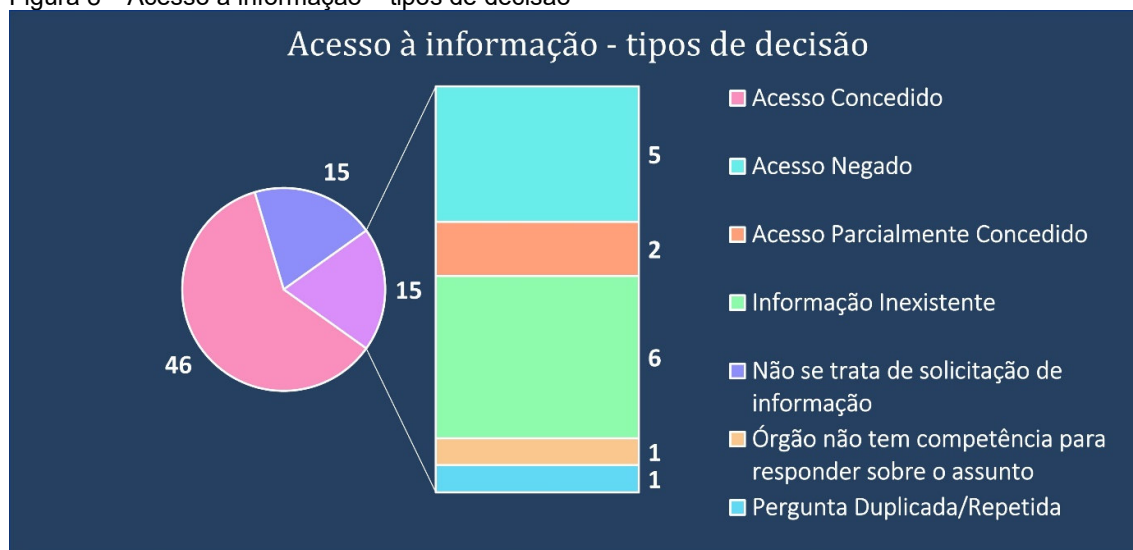


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

Esse resultado reflete a preocupação dos cidadãos em monitorar e acompanhar a gestão pública, buscando informações sobre como os recursos estão sendo administrados e como as decisões são tomadas. Além disso, outros subassuntos como processo seletivo, recursos humanos, assistência social e ações afirmativas também são mencionados, indicando uma diversidade nas áreas de interesse dos solicitantes de acesso à informação. Esses dados destacam a importância de políticas eficazes de transparência e gestão da informação para atender às expectativas dos cidadãos e promover uma administração pública mais aberta e responsável.

Em relação ao tipo de decisão obtida, todos os 76 pedidos de acesso à informação apresentados foram devidamente respondidos, incluindo as decisões decorrentes da avaliação das solicitações de informação. A visão geral dos Pedidos de Informação de acordo com a decisão, encontra-se detalhada na figura 7, a seguir:

Figura 8 – Acesso à informação – tipos de decisão



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

A maior parte dos Pedidos de Acesso à Informação enviados à Ufes resultou na disponibilização das informações solicitadas. No entanto, quinze registros não se enquadravam nos termos da LAI como solicitações de informação, e em seis casos, a informação solicitada era inexistente.

Já sobre os recursos, quatro foram apresentados pelos solicitantes devido às respostas inicialmente fornecidas, sendo posteriormente encaminhados à instância seguinte. Apenas dois deles chegaram à terceira instância recursal.

Figura 9 – Acesso à informação - recursos



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

6 CONCLUSÃO

Os resultados obtidos no primeiro trimestre de 2024, por meio da análise das manifestações de ouvidoria, evidenciam um aumento significativo de 47% no número de registros em comparação ao trimestre anterior. Esse crescimento destaca a eficiência e a eficácia das melhorias implementadas pela Ouvidoria da Ufes, bem como a crescente conscientização da comunidade sobre a importância dos canais de comunicação disponíveis. A predominância de manifestações relacionadas a processos seletivos e questões de atendimento aponta áreas específicas que necessitam de atenção contínua. A análise detalhada dessas manifestações permite à Ouvidoria identificar demandas prioritárias e contribuir de forma decisiva para a implementação de boas práticas de governança, promovendo um ambiente acadêmico e administrativo mais transparente e eficiente.

Já sobre os pedidos de acesso à informação, observamos uma tendência geral de crescimento ao longo dos últimos trimestres, culminando em um aumento de 8,6% no primeiro trimestre de 2024. Este aumento reflete a maior conscientização dos direitos de acesso e a efetividade das políticas de transparência implementadas. Todos os pedidos foram respondidos, destacando a eficiência da Ufes em atender às solicitações da comunidade. A maioria dos pedidos envolvia questões de transparência, evidenciando o interesse dos cidadãos em monitorar a gestão pública.

Por meio da gestão das manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da Ufes identificou as principais demandas dos usuários. Isso não apenas reforçou a transparência de sua atuação, mas também estabeleceu a Ouvidoria como uma valiosa fonte de informações para fundamentar decisões institucionais. O canal de serviço da Ouvidoria da Ufes está em conformidade com as normativas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv. Para atender a essas diretrizes, exigiu um comprometimento significativo da equipe da Ouvidoria, que trabalhou em diversas frentes para aprimorar e implementar processos e ações institucionais. No primeiro trimestre de 2024, realizamos a reclassificação das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação referentes ao exercício de 2022, utilizando os novos assuntos e subassuntos definidos. Dessa forma, será possível fornecer informações ainda mais

completas para a tomada de decisões e para o aprimoramento dos serviços prestados pela Ufes.

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 jul. 2024.

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 jul. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Estabelece diretrizes e procedimentos para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf>. Acesso em: 03 jul. 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 02/08/2024 às 11:00

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/965028?tipoArquivo=O>