

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
2º trimestre de 2024



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
2º trimestre de 2024

Documento avulso nº 23068.047504/2024-90
Acesso por meio do [sistema de protocolos](#) da Ufes:

VITÓRIA
2024

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 assunto.....	15
Figura 7 – Acesso à informação – Subassunto – Transparência	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.....	6
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.....	20

1 INTRODUÇÃO

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

Este relatório está fundamentado nas disposições da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, emitida pela Controladoria-Geral da União - CGU. Tal regulamentação estabelece diretrizes 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**. Cada uma das seções subsequentes explora em detalhes a gestão das manifestações e dos pedidos de informação, culminando em uma análise conclusiva sobre o trabalho realizado. A estrutura foi concebida para 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. Espera-se que as informações aqui apresentadas contribuam para um entendimento mais profundo das atividades da Ouvidoria e inspirem ações voltadas à promoção de 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 disponibilizados canais de atendimento gratuitos, onde as informações prestadas pelos usuários são mantidas em sigilo. Os canais disponíveis são:

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, disponível 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 um link direto para a Plataforma Fala.Br, onde o usuário pode registrar a sua manifestação de forma prática e simples. Além de funcionar como um portal completo de informações para a 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 registrar uma manifestação, a equipe da Ouvidoria fornecerá as orientações necessárias para registrá-la 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 sua manifestação por 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.

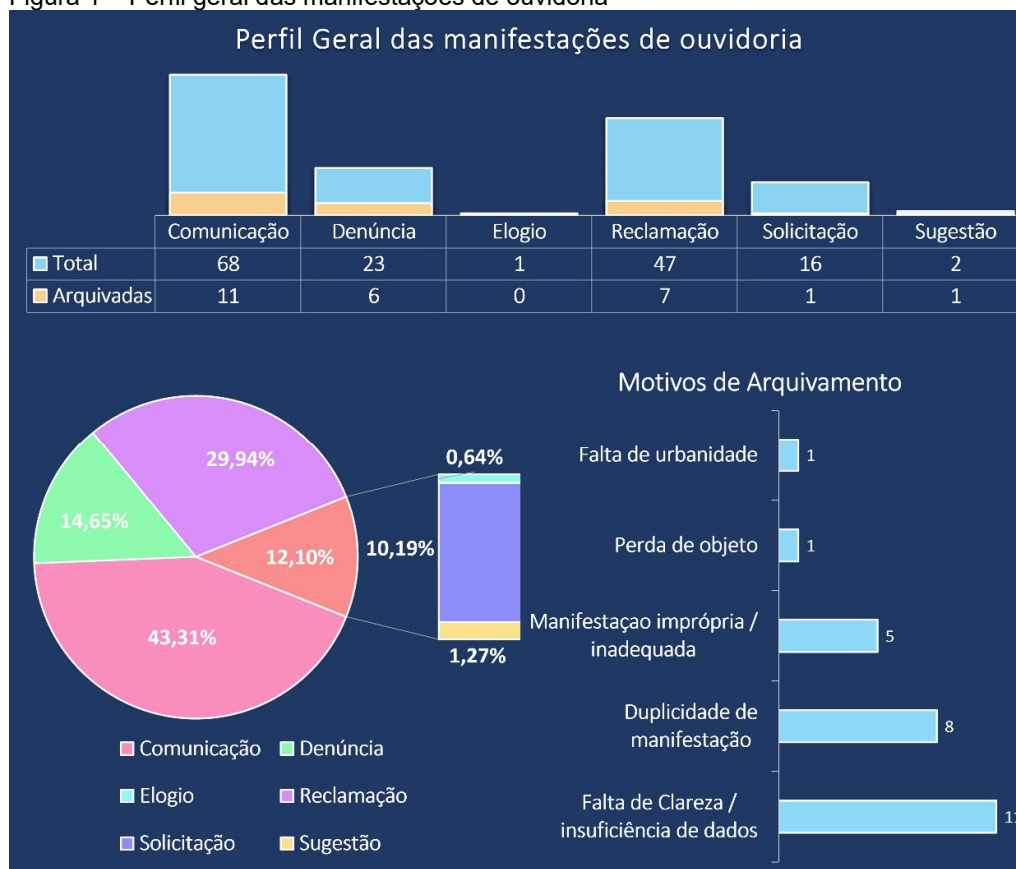
Setor de Serviço de Informação ao Cidadão e Suporte Administrativo – SSICSA:

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

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 segundo 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 157 manifestações de ouvidoria registradas. Dentre essas, 26 (16,56%) não atendiam aos requisitos mínimos para serem encaminhadas aos setores responsáveis e receberem uma resposta adequada.

Essas manifestações foram arquivadas por não conterem elementos mínimos para apuração pela unidade competente. Entre elas, 11 foram arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados, 8 por duplicidade de registro, 5 por serem impróprias ou inadequadas, 1 por perda de objeto e 1 por falta de urbanidade.

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 “Denúncias”. Em seguida, temos as “Solicitações”, “Sugestões” e “Elogios”. 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 segundo trimestre de 2024, observamos uma pequena diminuição no número de manifestações de ouvidoria, totalizando 157 registros. Esse valor representa uma queda de aproximadamente 10% em comparação ao primeiro trimestre de 2024, que obteve 175 registros. No entanto, ao compararmos com o mesmo período dos anos anteriores, notamos uma redução mais significativa: no segundo trimestre de 2023, foram registradas 262 manifestações, e no segundo trimestre de 2022, 241 manifestações. Em comparação com o segundo trimestre de 2021, que registrou 197 manifestações, a variação negativa também se faz presente, o que reforça a necessidade de analisar as causas subjacentes a essa tendência.

Esse declínio pode ser atribuído a uma possível estabilização da demanda após o crescimento observado no trimestre anterior. A maior conscientização e o uso dos canais de comunicação podem ter levado à resolução de questões previamente pendentes, resultando em uma diminuição natural de novas manifestações. Além disso, o fim do período de matrículas e ajustes acadêmicos, que geralmente ocorrem no primeiro trimestre, pode ter reduzido a necessidade de interação da comunidade com a ouvidoria. A queda também pode refletir uma percepção de maior eficiência e resposta adequada às demandas já registradas, diminuindo, assim, a necessidade de novas manifestações.

Figura 3 – Manifestações de ouvidoria por assunto

Assunto	Quantidade
Atendimento	36
Processo Seletivo	36
Infraestrutura e Fomento	11
Agente Público	10
Conduta Ética	9
Concurso	7
Outros em Educação	7
Recursos Humanos	3
Assédio moral	2
Assédio sexual	2
Transparência	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Discriminação	1
Outros em Comunicações	1
Outros em Saúde	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Serviços e Sistemas	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 nas manifestações de ouvidoria são "Atendimento" e "Processo Seletivo", cada um totalizando 36 registros. Esses temas concentram a maior parte das manifestações, refletindo uma atenção significativa da comunidade acadêmica em relação aos serviços oferecidos pela universidade e aos processos seletivos realizados.

Em seguida, o tema "Infraestrutura e Fomento" aparece com 11 manifestações, abordando questões relacionadas à qualidade das instalações e ao suporte logístico da universidade. "Agente Público" e "Conduta Ética" também se destacam, com 10 e 9 registros, respectivamente, sugerindo preocupações contínuas com a conduta dos servidores e questões éticas.

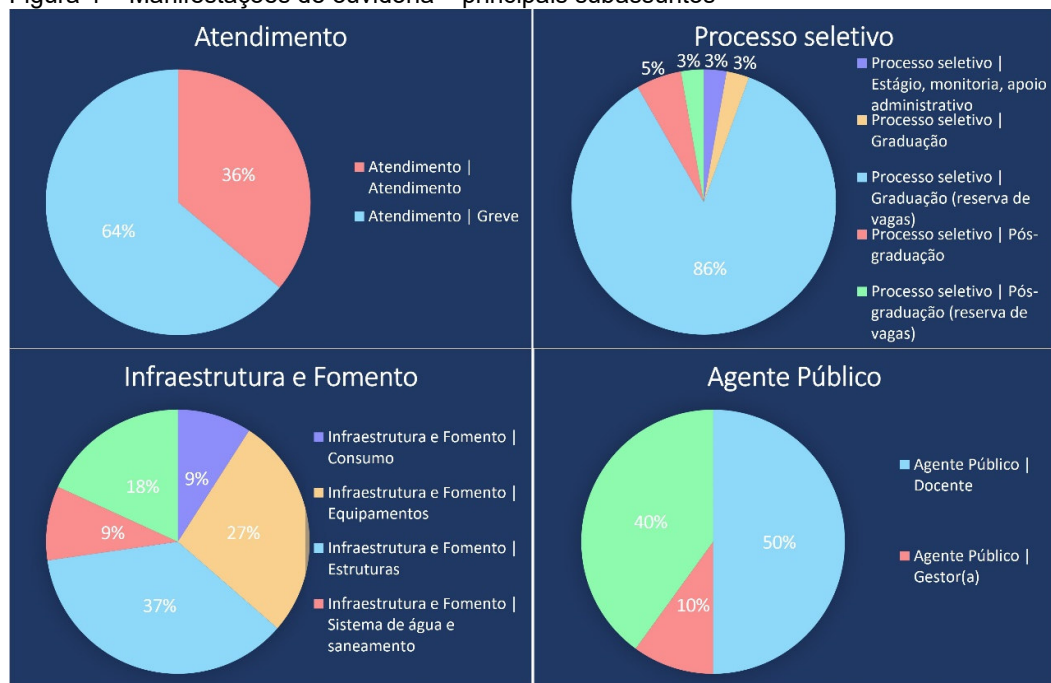
O tema "Concurso" foi mencionado em 7 ocasiões, enquanto "Outros em Educação" aparece com a mesma quantidade de registros, indicando uma atenção dividida entre questões gerais de concursos e aspectos educacionais mais amplos. Já os temas "Recursos Humanos", com 3 registros, e "Assédio moral", "Assédio sexual" e "Transparência", cada um com 2 manifestações, aparecem em menor número em comparação com os demais assuntos.

Por fim, assuntos como "Assistência à Pessoa com Deficiência", "Discriminação", "Outros em Comunicações", "Outros em Saúde", "Outros em Segurança e Ordem

Pública" e "Serviços e Sistemas" foram mencionados apenas uma vez cada, mostrando-se menos frequentes nas manifestações recebidas. Esses dados ressaltam a importância de focar em melhorias contínuas nas áreas mais mencionadas, a fim de 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, no tema "Atendimento", há uma preocupação significativa com manifestações relacionadas à "Greve", que somam 23 registros, representando uma parcela substancial do total. Além disso, o subtema "Atendimento" conta com 13 registros. Já sobre o tema "Processo Seletivo", há uma predominância clara de manifestações relacionadas à "Graduação (reserva de vagas)" com 31 registros, representando 86% do total. Em contraste, as manifestações sobre "Graduação" são mínimas, com apenas 2 registros. Destacam-se também as manifestações

relacionadas a "Estágio, monitoria, apoio administrativo" e "Pós-graduação" e "Pós-graduação (reserva de vagas)", cada uma com 1 registro.

No assunto "Infraestrutura e Fomento", os subassuntos mais mencionados são "Estruturas" com 4 registros, seguido por "Equipamentos" com 3. "Sistema de transporte e logística" representa 2 registros, enquanto "Sistema de água e saneamento" e "Consumo" têm uma presença menor, com 1 registro cada.

Para o tema "Agente Público", as manifestações estão divididas entre diferentes categorias: "Docente" com 5 registros, "Técnico-administrativo em educação" com 4 registros e "Gestor(a)" com 1 registro.

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 segundo trimestre de 2024, identificamos um total de 60 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 flutuações trimestrais dentro do período

analisado. Em 2021, observou-se uma queda inicial de 8,9% no segundo trimestre, seguida por novas quedas nos trimestres subsequentes: 13,7% no terceiro trimestre e 2,3% no quarto trimestre. No primeiro trimestre de 2022, houve uma queda de 14,0%, seguida por um aumento expressivo de 32,4% no segundo trimestre. Porém, os trimestres seguintes voltaram a apresentar quedas moderadas de 16,3% no terceiro trimestre e 22,0% no quarto trimestre.

A partir de 2023, a tendência tornou-se mais positiva, com aumentos significativos no primeiro, segundo e terceiro trimestres (43,8%, 108,7% e 11,5%, respectivamente), embora tenha havido uma queda considerável de 34,6% no quarto trimestre. No primeiro trimestre de 2024, observou-se um leve crescimento de 8,6%, seguido por uma queda de 21,1% no segundo trimestre.

Esses números refletem uma demanda flutuante por acesso à informação, possivelmente influenciada por fatores como mudanças sazonais, variações na conscientização dos direitos de acesso e alterações nas políticas públicas voltadas à transparência e 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 29 registros.

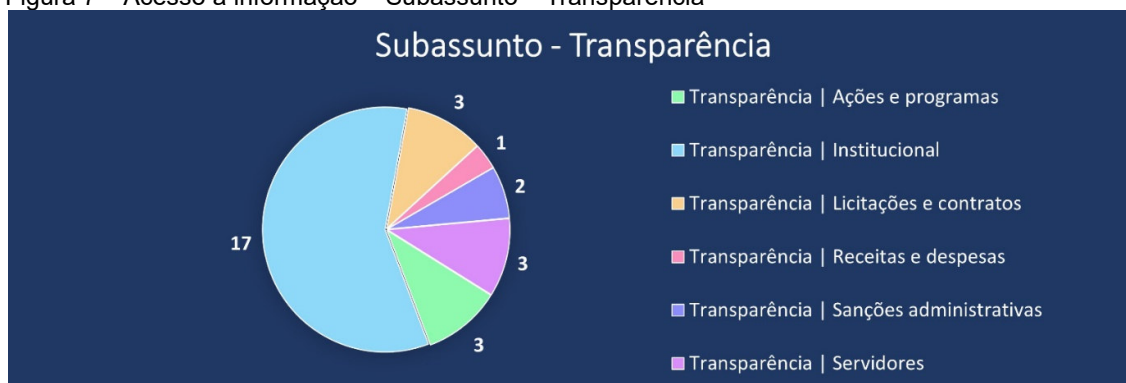
Figura 6 – Acesso à informação por assunto

Assunto	Quantidade
Transparência	29
Outros em Educação	9
Recursos Humanos	5
Dados Pessoais - LGPD	4
Ações Afirmativas	2
Infraestrutura e Fomento	2
Serviços e Sistemas	2
Assédio moral	1
Assédio sexual	1
Concurso	1
Outros em Saúde	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Processo Seletivo	1
Violência contra a mulher	1

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

O tema “Transparência” abrange diversos 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 – Subassunto – Transparência

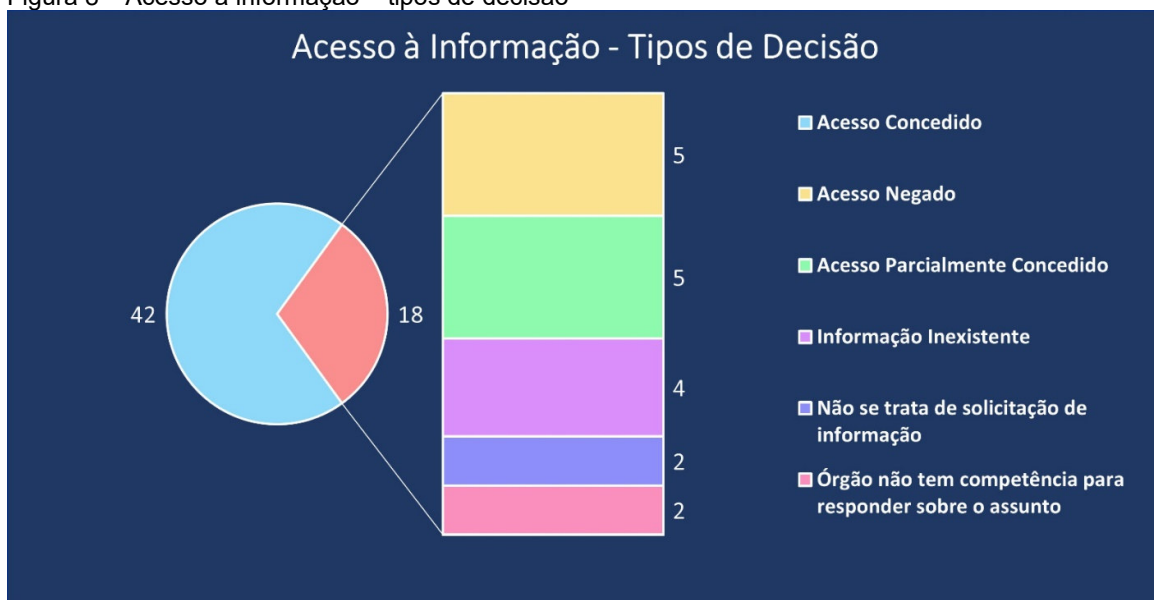


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

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 outros em educação recursos humanos e Dados Pessoais - LGPD 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 60 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

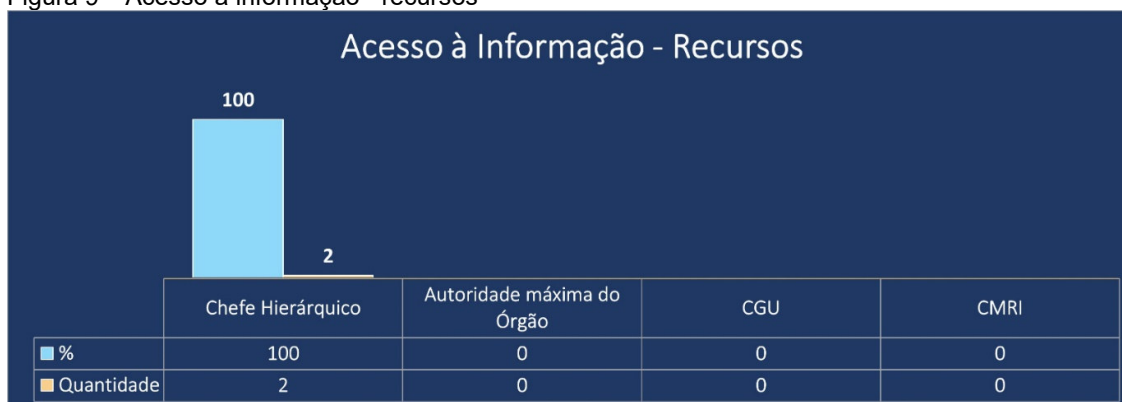


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR.

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

Já sobre os recursos, dois foram apresentados pelos solicitantes devido às respostas inicialmente fornecidas, conforme figura 9 a seguir.

Figura 9 – Acesso à informação - recursos



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

6 CONCLUSÃO

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Ufes durante o segundo trimestre de 2024, bem como dos pedidos de acesso à informação, oferece informações valiosas sobre as áreas de maior preocupação e interesse da comunidade acadêmica e do público em geral. As 157 manifestações de ouvidoria e os 60 pedidos de acesso à informação registrados nesse período refletem uma demanda significativa por transparência, qualidade nos serviços prestados e uma resposta eficaz às questões levantadas pelos usuários.

Os dados apontam para uma tendência de estabilização nas manifestações após um período de crescimento, sugerindo que as melhorias implementadas pela administração podem estar começando a surtir efeito. No entanto, a persistência de temas como 'Atendimento' e 'Processo Seletivo' como os mais mencionados, e a predominância de subassuntos como 'Reserva de vagas', destacam áreas que ainda necessitam de atenção e aprimoramento.

O subtema 'Reserva de vagas' refere-se a manifestações relacionadas aos procedimentos de heteroidentificação, especialmente aquelas que denunciam possíveis fraudes por parte de candidatos nesse processo. Para tratar essas denúncias de forma mais eficaz, é essencial aprimorar a análise dessas ocorrências, garantindo maior rigor e transparência na avaliação dos casos. Salvo melhor juízo, a análise das denúncias e comunicações relacionadas a esse tema deve ser conduzida em conformidade com o que estabelece a Resolução 49/2021 do CEPE/Ufes. Isso não apenas ajudará a resolver as questões levantadas, mas também fortalecerá a confiança da comunidade acadêmica e do público em geral nas práticas de governança da universidade.

Da mesma forma, o interesse contínuo por transparência, evidenciado pelos pedidos de acesso à informação, sublinha a importância de manter e aprimorar práticas de governança que assegurem o acesso pleno e eficaz às informações institucionais. A flutuação nas demandas por informações ao longo dos últimos anos sugere que a conscientização sobre os direitos de acesso à informação e a eficácia na divulgação de dados são fatores cruciais para atender às expectativas do público.

Nesse contexto, a implementação da Plataforma Fala.BR, conforme preconizada pela Portaria 116/24 da CGU, já é uma realidade na Ufes. Com 385

servidores cadastrados, entre gestores estratégicos, responsáveis pela resposta final ao usuário, e gestores táticos, que fornecem os subsídios necessários para essa resposta, a plataforma integra todos os campi e unidades da universidade, centralizando e otimizando o tratamento das manifestações em um ambiente seguro e auditável.

Essas análises, portanto, não apenas fornecem uma visão detalhada das áreas que requerem ação imediata, mas também orientam futuras estratégias de comunicação, atendimento e transparência. A Ufes deve continuar a monitorar essas tendências, implementando ações corretivas e preventivas que promovam uma maior satisfação dos usuários e um ambiente acadêmico mais transparente e eficiente.

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.