

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:

3º trimestre de 2023



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
3º trimestre de 2023

Documento avulso nº 23068.072655/2023-03
Acesso por meio do [sistema de protocolos](#) da Ufes:

VITÓRIA
2023

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de pedidos de informação por tipo de decisão	13
--	----

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 - Total de manifestações por tipo e situação.....	8
Gráfico 2 - Histórico trimestral de registros de Manifestações e Pedidos de Informações.....	9
Gráfico 3 - Manifestações por assunto e tipo.	10
Gráfico 4 - Manifestações por subassunto e tipo.	11
Gráfico 5 - Pedidos de Informação por assunto	12
Gráfico 6 - Pedidos de informação por subassunto.....	13
Gráfico 7 - Tempo médio para resposta (em dias) por tipo de manifestação.	15
Gráfico 8 - Pesquisa de satisfação.....	17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES	6
3	PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	7
4	GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
5	TEMPO MÉDIO	14
6	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	16
7	CONCLUSÃO.....	17
	REFERÊNCIAS.....	19

1 INTRODUÇÃO

O presente 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 terceiro trimestre de 2023. Esses dados têm como finalidade fornecer subsídios à administração da Universidade Federal do Espírito Santo - Ufes, à comunidade acadêmica e à sociedade em geral. Com isso, busca-se promover a transparência, a eficiência e a contínua melhoria nas operações da Ufes e nas relações desta instituição com a sociedade.

A elaboração deste relatório encontra sua base nas disposições da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, emitida pela Controladoria-Geral da União - CGU. Essa regulamentação estabelece diretrizes claras para a execução das competências das várias unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv (BRASIL, 2021)

O relatório se organiza em sete seções: introdução, gestão das manifestações, perfil das manifestações, gestão dos pedidos de acesso à informação, tempo médio, pesquisa de satisfação e conclusão. Nas seções subsequentes, iremos explorar em detalhes a gestão das manifestações e dos pedidos de informação. Na seção de conclusão, serão apresentadas análises sobre o trabalho realizado, sugestões para futuras implementações e os principais desafios que se vislumbram. A estrutura deste relatório trimestral foi concebida com o objetivo de ser clara e concisa, proporcionando uma visão abrangente e compreensível das atividades da Ouvidoria.

2 GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A gestão das manifestações está intrinsecamente vinculada às diretrizes estabelecidas pelos regulamentos que estabelecem o funcionamento das Ouvidorias Federais, sendo essa supervisão de responsabilidade da CGU. Dentre os instrumentos normativos mais recentes que orientam esse processo, destaca-se a Portaria nº 581/2021. Adicionalmente, merecem destaque, entre outros, a Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação, juntamente com o

seu decreto regulamentador, o 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 dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública. Outro ponto de destaque é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, instituída pela Lei nº 13.709 de 2018.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da Ufes são exclusivamente aquelas que têm origem na Plataforma Fala.BR, que é o canal único de recebimento. Além disso, é importante salientar que as manifestações provenientes de outros meios divulgados pela unidade de Ouvidoria são imediatamente inseridas na Plataforma Fala.BR, garantindo, assim, a uniformidade do canal de recebimento e o tratamento adequado das questões apresentadas.

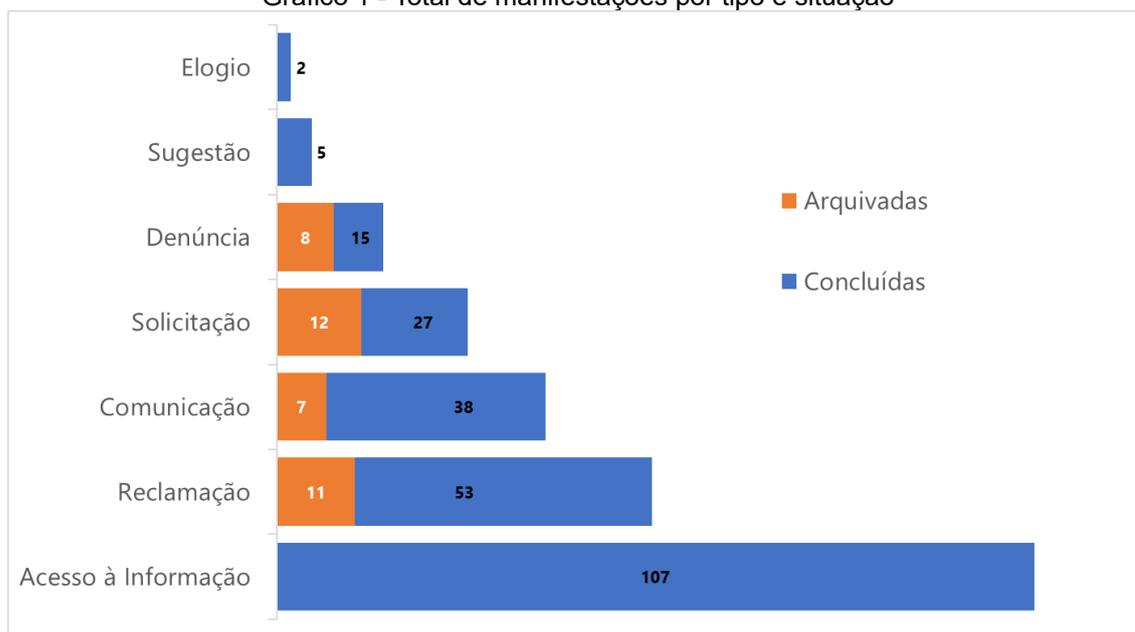
Ainda, é importante destacar que a descrição detalhada do tratamento conferido pela Ouvidoria a cada uma das categorias de manifestações, incluindo Reclamações, Solicitações, Sugestões, Simplifique!, Elogios, Denúncias e Pedidos de Acesso à Informação, está adequadamente documentada nos Manuais e Procedimentos Operacionais Padrões (POPs). Esses recursos informativos estão disponíveis para consulta na página dedicada à Ouvidoria, intitulada "[Manuais e POP's](#)".

Essa 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.

3 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Na análise dos dados obtidos da Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, referentes ao terceiro trimestre de 2023, identificamos um total de 285 manifestações registradas. Dentre essas, 247 (86,66%) atendiam aos requisitos mínimos para serem encaminhadas aos setores responsáveis e receberem uma resposta adequada, conforme demonstrado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Total de manifestações por tipo e situação



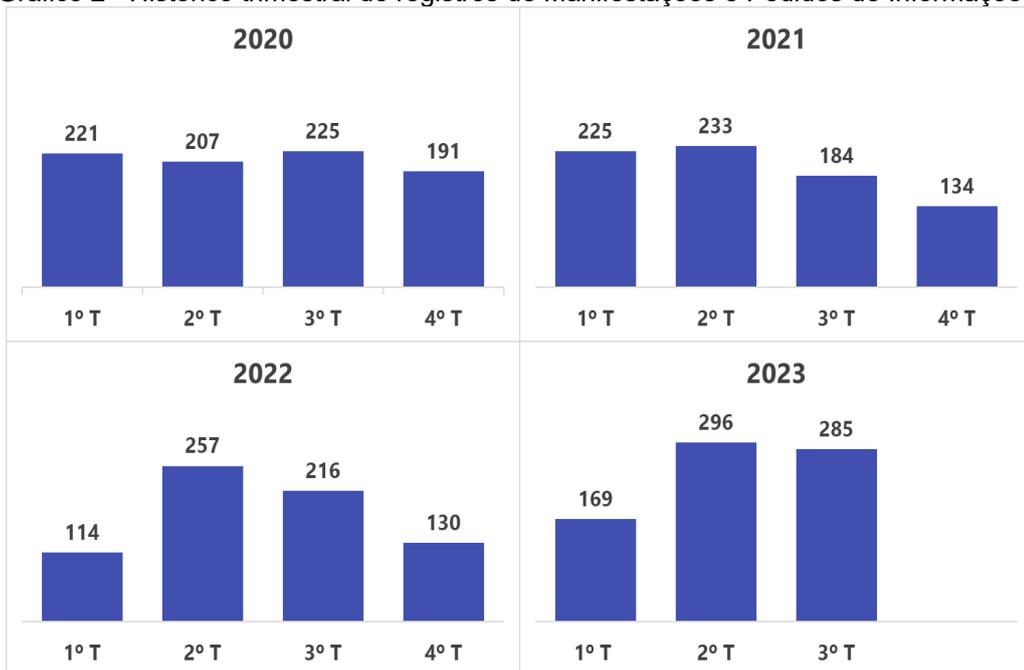
Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

De acordo com o Gráfico 1, é possível observar que os Pedidos de Acesso à Informação se destacaram como a categoria mais frequente, seguidos pelas Reclamações e pelas Comunicações. Em seguida, temos as Solicitações, Denúncias, Sugestões e Elogios.

No que diz respeito às manifestações classificadas como Comunicação, que englobam registros anônimos, e às Denúncias, ambas exigem um tratamento específico relacionado à identificação de requisitos necessários relacionados à autoria, materialidade e relevância (BRASIL, 2021). Após a identificação de tais requisitos, a manifestação estará pronta 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.

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

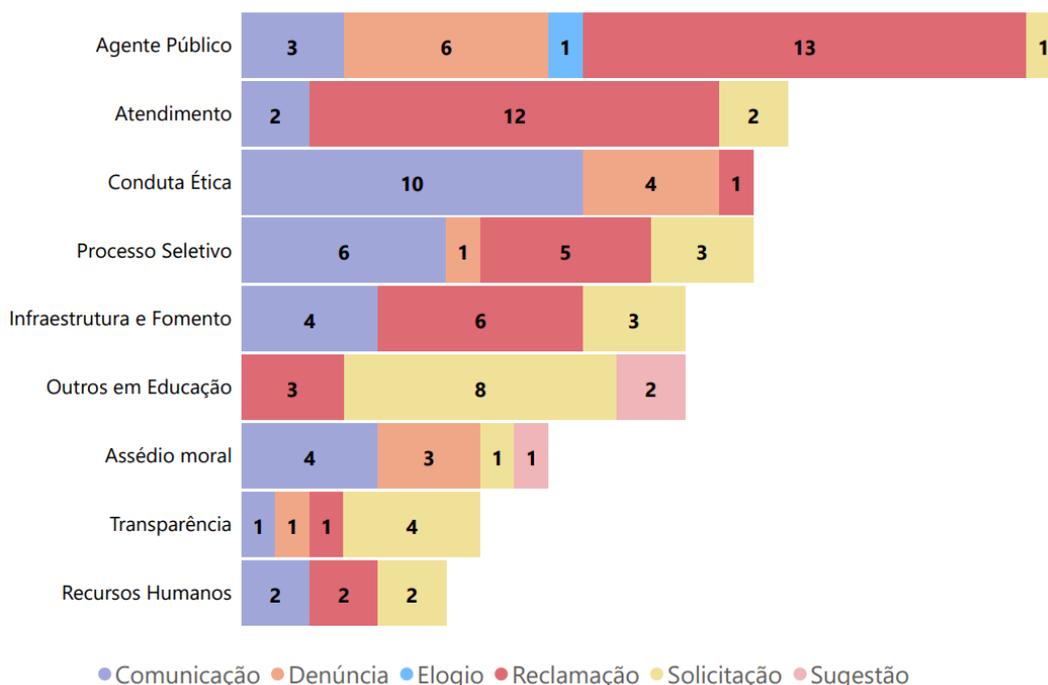
Gráfico 2 - Histórico trimestral de registros de Manifestações e Pedidos de Informações.



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

Com destaque, o terceiro trimestre de 2023 registrou um aumento de aproximadamente 32%, em comparação com o mesmo período do ano anterior. Além da análise desses números, o Gráfico 3 fornece uma representação dos assuntos e tipos das manifestações tratadas durante o terceiro trimestre de 2023.

Gráfico 3 - Manifestações por assunto e tipo.

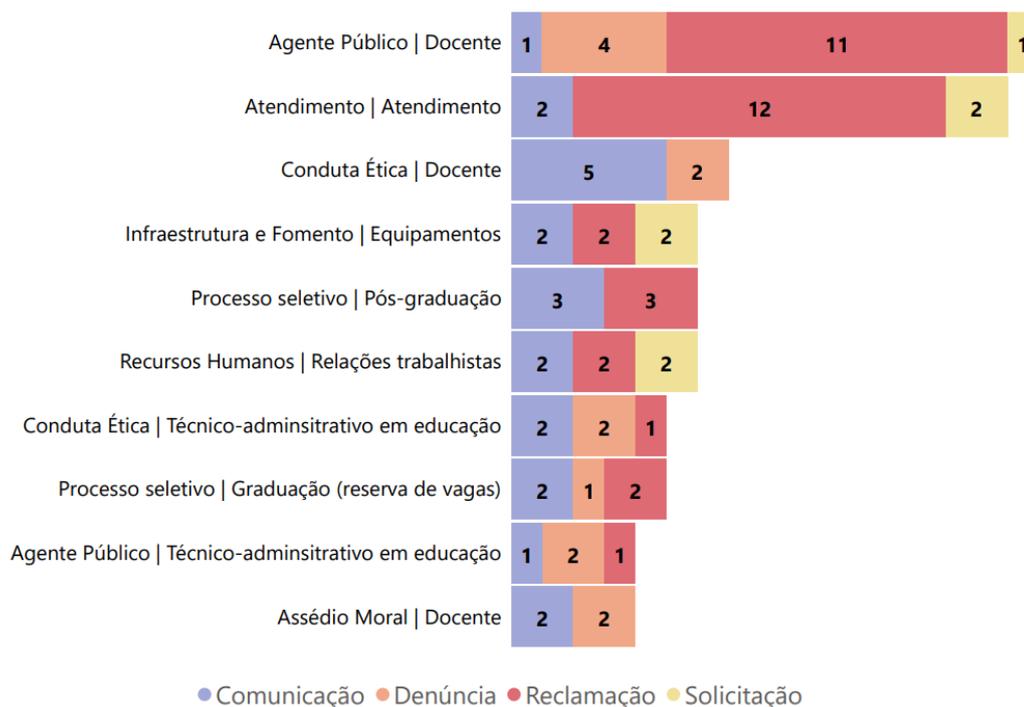


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

A análise do Gráfico 3 revela que o assunto mais frequente é “Agente Público”, especialmente devido às Reclamações e Denúncias recebidas. Em seguida, notamos manifestações relacionadas a “Atendimento”, predominantemente na forma de Reclamações. A seguir, completando os cinco assuntos mais relacionados, temos “Conduta Ética”, “Processo Seletivo” e “Outros em Educação”.

O Gráfico 4, a seguir, oferece uma visão detalhada ao apresentar os Subassuntos mais abordados nas manifestações, estabelecendo uma correlação com o tipo específico de manifestação apresentada. Essa análise mais aprofundada permite identificar não apenas os temas mais demandados, mas também fornece informações valiosas os assuntos que despertam maior atenção dos usuários ao manifestarem suas demandas.

Gráfico 4 - Manifestações por subassunto e tipo.

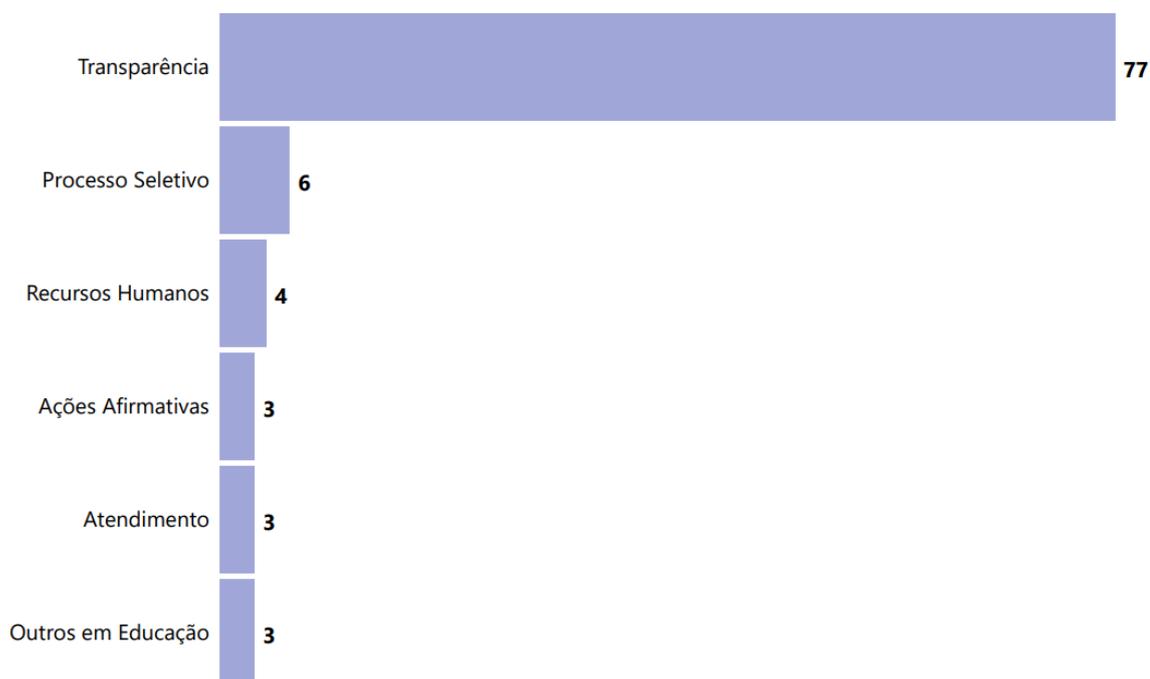


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

4 GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No que diz respeito aos pedidos de informação, o Gráfico 5 destaca as temáticas mais demandadas dentre aquelas recebidas pela Ouvidoria. São elas: "Transparência", "Processo Seletivo" e "Recursos Humanos".

Gráfico 5 - Pedidos de Informação por assunto



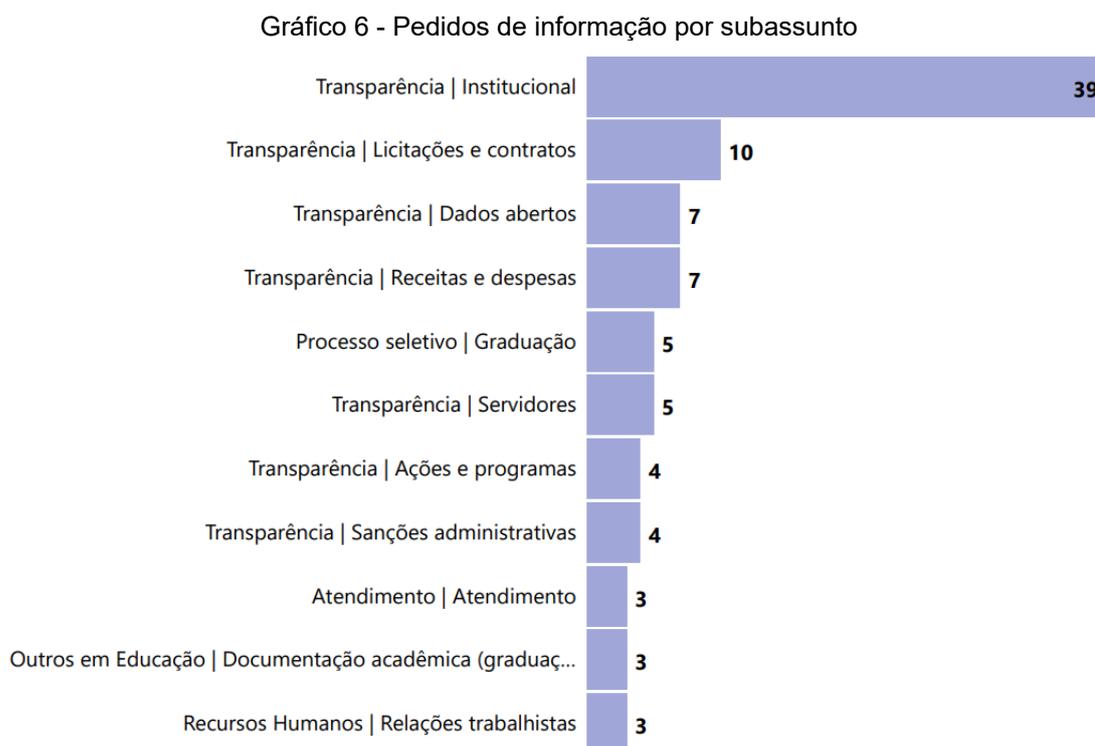
Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

As manifestações sobre Transparência se referem ao compromisso de divulgar informações de forma acessível e compreensível à comunidade. Isso abrange a divulgação da organização institucional, incluindo estrutura organizacional, competências, autoridades e legislação. Além disso, busca-se fornecer detalhes sobre programas, projetos, ações, obras e atividades, incluindo carta de serviços, concessões de recursos financeiros, e práticas de governança. A transparência também engloba a prestação de contas por meio de relatórios gerenciais, resultados de inspeções, audiências públicas, consultas, conselhos, conferências e outras ações participativas. Auditorias, convênios, transferências, receitas, despesas, licitações, contratos, dados sobre servidores, informações classificadas e o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) são elementos fundamentais para assegurar a transparência e a responsabilidade na gestão pública da UFES.

Já os Pedidos de Informação que abordam o assunto "Processo Seletivo", referem-se às práticas e procedimentos adotados para a escolha de candidatos em concursos e seleções. Isso inclui a transparência na divulgação de critérios, etapas e resultados dos processos seletivos. Por outro lado, o tema "Recursos Humanos" engloba a gestão abrangente das relações e condições de trabalho, compreendendo as áreas de Relações Trabalhistas, Segurança e Saúde e Qualidade de Vida.

O Gráfico 6, a seguir, indica os subassuntos mais recorrentes, relacionados às unidades que receberam tais pedidos:

Gráfico 6– Subassuntos mais recorrentes nos pedidos de informação, relacionados às unidades demandadas



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

Em resumo, todos os 107 Pedidos de Acesso à Informação apresentados 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 1.

Tabela 1 – Quantitativo de pedidos de informação por tipo de decisão.

Decisão	Número de registros
Acesso Concedido	68 (63,55%)
Não se trata de solicitação de informação	17 (15,89%)
Informação Inexistente	6 (5,61%)
Acesso Parcialmente Concedido	6 (5,61%)
Acesso Negado	6 (5,61%)
Pergunta Duplicada/Repetida	4 (3,74%)
Total	107 (100%)

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, dezessete registros (15,89%) não se enquadravam nos termos da LAI como solicitações de informação, e em seis casos, a informação solicitada era inexistente (Tabela 1). Oito recursos foram apresentados pelos solicitantes às respostas inicialmente fornecidas, e apenas um deles chegou à segunda instância recursal.

5 TEMPO MÉDIO

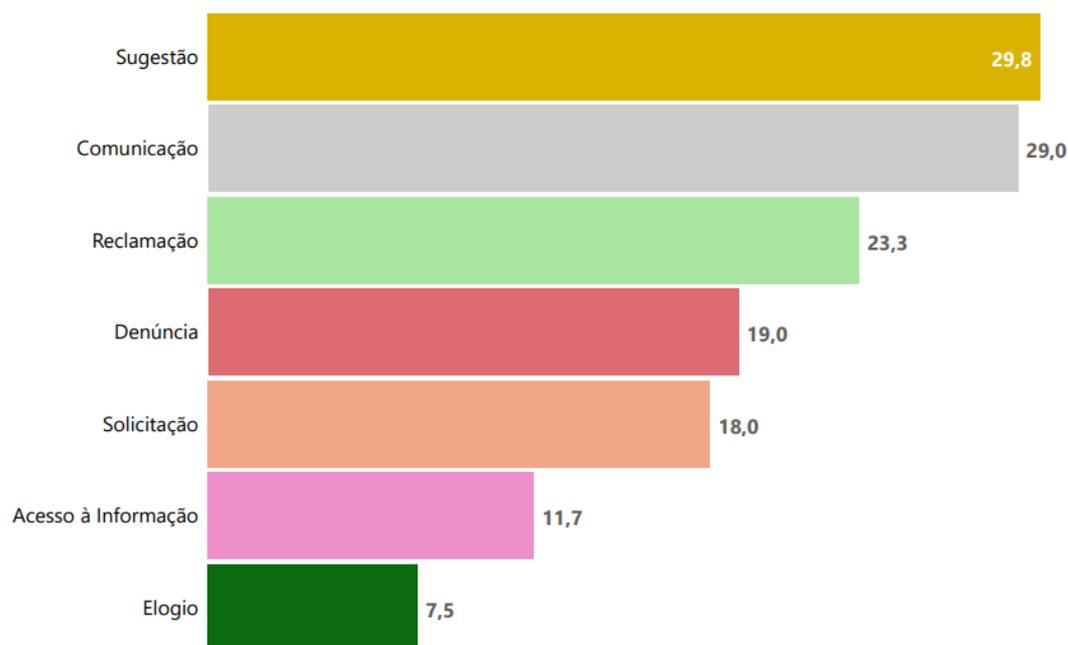
Ao medir o tempo médio para responder às manifestações e pedidos de informação, nossa atenção inicial está focada no monitoramento e na conformidade com os prazos máximos estabelecidos pelos regulamentos vigentes. De acordo com as diretrizes da Portaria nº 581/2021 e do Decreto nº 7.724/2012, os prazos 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 não apenas cumprir os prazos estabelecidos pelas normas, mas também garantir que os usuários recebam respostas mais rápidas, reforçando assim o compromisso da instituição com a transparência, a eficácia e a satisfação do público que atende.

Conforme demonstrado no Gráfico 7, o monitoramento do tempo de resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação não apenas fornece métricas essenciais, mas também constitui um ponto de partida fundamental para a elaboração de estratégias coordenadas entre os setores. Isso possibilita uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados, a identificação de áreas passíveis de aprimoramento e a extração de lições valiosas a partir de boas práticas.

Gráfico 7 - Tempo médio para resposta (em dias) por tipo de manifestação.



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

O tempo médio de resposta da Universidade no terceiro trimestre de 2023 é de vinte e dois dias, o que é considerado pela equipe da Ouvidoria como um indicador que pode ser aprimorado. Esse indicador, embora compreensível devido ao processo de implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para tramitação das Manifestações de Ouvidoria, representa um desafio significativo a ser superado nos próximos trimestres.

As dificuldades iniciais desse processo incluíram a necessidade de orientação e treinamento individualizado dos gestores das unidades respondentes, bem como adaptação aos novos procedimentos. No entanto, desde a implantação, a equipe da Ouvidoria tem acompanhado de perto a evolução desse indicador e realizado as correções necessárias para reduzir esse tempo médio.

Observamos que os gestores estratégicos, em sua maioria, estão progredindo na compreensão do impacto que o tempo médio de resposta de sua unidade tem sobre o indicador global da universidade. Alguns gestores estão mais avançados nesse processo de compreensão do que outros. Como resultado desse esforço coletivo, muitos gestores aprimoraram os procedimentos e designaram gestores táticos para auxiliar na análise das demandas por meio da Plataforma. Essa medida,

ao longo do tempo, contribuirá para tornar o processo de formulação das respostas aos manifestantes mais ágil e eficiente.

Esses esforços demonstram o compromisso da Ouvidoria em aprimorar a eficiência e agilidade no atendimento às demandas dos usuários, garantindo ao mesmo tempo a qualidade e a atenção devida às questões apresentadas.

Em relação ao tipo de manifestação, as Sugestões obtiveram um tempo médio de trinta dias para a sua resolução. É importante destacar que essas manifestações, frequentemente, envolvem a análise de aprimoramentos ou mudanças em processos ou políticas existentes, sendo o tempo estendido para a resolução das Sugestões, justificado pelo cuidadoso exame necessário para tomar decisões informadas.

Já em relação às Denúncias e Comunicações, observou-se um tempo médio de dezenove e vinte e nove dias cada. Esses tempos médios se justificam devido ao fato de que esses tipos apresentam uma complexidade maior que os demais e exigirem mais recursos para sua resolução.

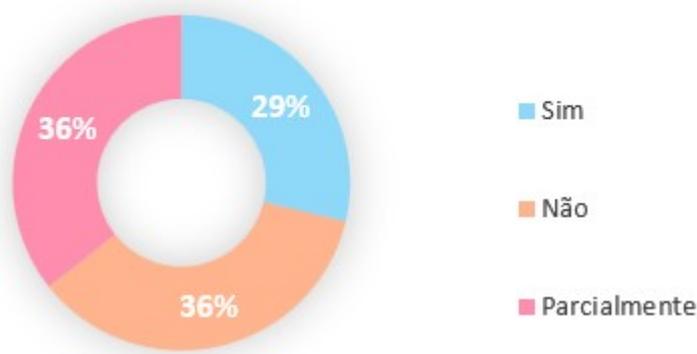
Já em relação às Reclamações, foi observado o tempo médio de vinte e quatro dias. A natureza das Reclamações frequentemente envolve uma série de considerações e ações que requerem coordenação entre diferentes departamentos, o que contribui para o tempo médio mais longo na resolução dessas manifestações.

Por outro lado, os Elogios, os Pedidos de Acesso e as Solicitações obtiveram um tempo médio de oito, doze e dezoito dias, respectivamente. Esses tempos médios são indicativos de um bom desempenho em relação à eficiência na resolução dos tipos em questão.

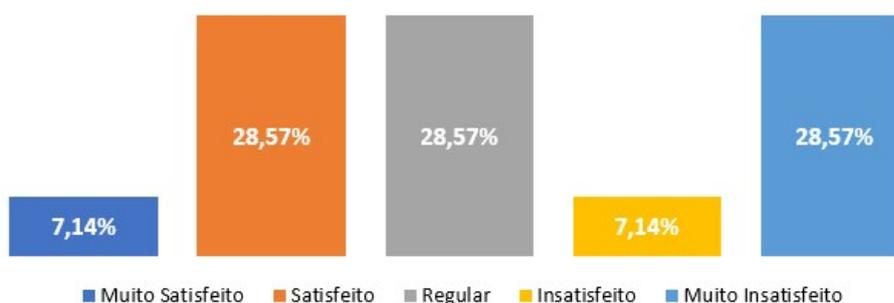
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é a ferramenta utilizada para avaliar a percepção do usuário em relação à resposta fornecida para sua Manifestação de Ouvidoria. Durante o terceiro trimestre de 2023, foram preenchidos quatorze questionários da pesquisa de satisfação, abrangendo registros tanto desse período quanto de períodos anteriores (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Pesquisa de satisfação
A sua demanda foi resolvida?



Você está satisfeito com o atendimento prestado?



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

7 CONCLUSÃO

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 SisOuv. Para atender a essas diretrizes, exigiu um comprometimento significativo dos gestores e da equipe da Ouvidoria, que trabalharam em diversas frentes para aprimorar e implementar processos e ações institucionais.

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria concentrou parte de seus esforços na análise da conformidade dos elementos de transparência ativa já implementados

pela universidade, com especial atenção ao [Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do poder executivo federal \(GTA\)](#). É relevante destacar que a Ouvidoria da Ufes tem intensificado suas ações nesse sentido desde 2020, visando atender todo o rol de informações demandadas por esse Guia. Os resultados desse trabalho estão acessíveis por meio do menu "Acesso à Informação," disponível na página principal da Ufes em www.ufes.br.

Um item de transparência ativa que merece destaque é o Plano de Dados Abertos - PDA: um documento institucional com o propósito de planejar e executar ações para a abertura e sustentação de dados em organizações públicas. A Ouvidoria, em pleno cumprimento de seu papel institucional, acompanha ativamente a elaboração do novo PDA, que está sendo desenvolvido por uma comissão designada pelo Reitor. Essa comissão adere rigorosamente às diretrizes estabelecidas na sétima edição do GTA. Atualmente, a elaboração do plano se encontra em fase final, evidenciando o compromisso da instituição com a transparência e o acesso aberto aos dados da Universidade.

Além disso, no contexto do aprimoramento e da adequação das respostas institucionais às demandas recebidas pela Ouvidoria, é relevante mencionar a participação ativa no grupo de trabalho dedicado à análise e discussão do fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncia na universidade. Esse grupo de trabalho é formado por setores que desempenham funções relacionadas às instâncias de controle interno e é coordenado pelo Gabinete da Reitoria. Ele envolve a participação do Comitê de Ética Pública, da Coordenação de Procedimentos Disciplinares, da Auditoria Interna, além da própria Ouvidoria.

A construção de conhecimento e definição do fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncia na universidade têm como objetivo promover um conhecimento coletivo. Essa abordagem busca o aperfeiçoamento no tratamento de denúncias, sejam elas anônimas ou não, e requer um maior nível de padronização, com o propósito de estabelecer um fluxo transparente, equitativo e eficaz.

No âmbito de todas essas atividades que abrangem o serviço prestado pela Ouvidoria da Ufes, é fundamental reconhecer o comprometimento dos servidores que trabalham nela diariamente. Esses profissionais dedicam suas carreiras ao funcionamento integral dessa estrutura de gestão e ao tratamento diligente de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

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.