

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

4º TRIMESTRE DE 2022



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

4º Trimestre de 2022

Documento avulso nº 23068.013844/2023-36

VITÓRIA
2022



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Comparativo com o 4º trimestre dos últimos 5 anos	18
Figura 2 – Comparativo com os últimos trimestres	19
Figura 3 – Perfil das Manifestações do 4º Trimestre de 2023	22
Figura 4 – Comunicações	25
Figura 5 – Denúncias	27
Figura 6 – Reclamações	31
Figura 7 - Solicitações	33
Figura 8 – Acesso à Informação	35
Figura 9 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão	37
Figura 10 – Tempo médio por Tipo	37
Figura 11 – Tempo médio por Tipo	38
Figura 12 – Apresentação do Painel de Gestão	44
Figura 13 – Perfil das Manifestações.....	44
Figura 14 - Ranking por Unidades	45
Figura 15 - Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação	45
Figura 16 - Relutividade no Atendimento às Manifestações	46



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Comunicações por Assunto.....	26
Tabela 2 – Denúncias por Assunto.....	28
Tabela 3 – Elogios por Assunto	30
Tabela 4 - Reclamações por Assunto.....	32
Tabela 5 - Solicitações por Assunto	34
Tabela 6 - Acesso à Informação por Assunto	36
Tabela 7 - Tempo médio por Unidade	39
Tabela 8 - Tempo médio por Assunto	39



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE SIGLAS

AUDIN – Auditoria

BC – Biblioteca Central

CAR – Centro de Artes

CCENS – Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde

CCHN – Centro de Ciências Humanas e Naturais

CCJE – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas

CCS – Centro de Ciências da Saúde

CE – Centro de Educação

CEUNES – Centro Universitário Norte do Espírito Santo, São Mateus - ES

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CUn – Conselho Universitário

GR – Gabinete da reitoria

OUV – Ouvidoria

PROACI – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

PROAES – Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

PROEX – Pró-reitoria de Extensão

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGRAD – Pró-reitoria de Graduação

PROPLAN – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PRPPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

SEAD – Superintendência de Educação a Distância

SI – Superintendência de Infraestrutura

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. A OUVIDORIA	7
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	12
4. BASE LEGAL.....	15
5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO 4º TRIMESTRE DE 2023.....	17
6. COMUNICAÇÕES.....	24
7. DENÚNCIAS.....	26
8. ELOGIOS.....	28
9. RECLAMAÇÕES.....	30
10. SOLICITAÇÕES.....	32
11. SUGESTÕES	34
12. ACESSO À INFORMAÇÃO	35
13. TEMPO MÉDIO	37
14. OUVIDORIA ITINERANTE	40
15. GRUPO DE TRABALHO PARA MODELAGEM DE PROCESSO DE FLUXO DE APURAÇÃO DE DENUNCIAS DA UFES.....	42
16. PAINEL DE GESTÃO	43



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

O relatório a seguir objetiva divulgar à gestão, à comunidade universitária e à sociedade, os dados gerais dos serviços desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo no quarto trimestre do ano de 2022, apresentando uma análise quali-quantitativa referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação- Fala.BR ao longo deste período, bem como os projetos executados pela Ouvidoria, conforme determina o artigo 14 da Resolução Nº 15/2008 – Conselho Universitário - CUn, que estabelece o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFES:

Art. 14 A Ouvidoria divulgará, trimestralmente, na home page da UFES, os dados gerais dos serviços dos três meses antecedentes. (UFES 2008, p.4)

Dados Gerais, nos termos da referida Resolução em seu artigo 15, incluem a divulgação do número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos três meses; o movimento das demandas por categoria, com o número de solicitações definidas como Reclamações, Sugestões, Consultas e Elogios; e os encaminhamentos adotados.

Ainda, nos termos do artigo 52 da Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o relatório deve indicar os seguintes pontos, ao menos: Informações acerca da força de trabalho da unidade de ouvidoria, número de manifestações recebidas no ano anterior, análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas e informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2. A OUVIDORIA

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

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

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

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

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

Com esse fim, a ouvidoria executa, de forma imparcial e autônoma, as atividades relacionadas



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

ao recebimento, exame e encaminhamento de manifestações do usuário, tais como: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e pedidos de acesso às informações sob a guarda da Universidade.

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

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

2.1. A OUVIDORIA NA UFES

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:

- I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;
- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;
- IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade. (UFES2008, p.2)

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

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

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2.2. O PAPEL DA OUVIDORIA

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

Desse modo, em seu artigo 7º, a referida Portaria traz um rol exemplificativo das atividades a serem executadas pela Ouvidoria, tais como:

- I - Receber as manifestações de usuários de serviços públicos e os relatos de irregularidade bem como dar-lhes tratamento nos moldes das legislações vigentes, incluídas as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade.
- II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- V - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- VII - Adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
 - a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
 - b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
 - c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
 - d) consolidar os dados por eles coletados;
- IX - Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- X - Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- XI - Realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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

2.3. FORÇA DE TRABALHO

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

Ouvidor:

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

Servidores:

- Igor Costa Lima Guilherme - Administrador
- Janete do Carmo Narciso - Administradora



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- Marcelo Rosa Pereira - Assistente em Administração
- Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux - Auxiliar em Administração
- Welington Batista Pereira – Administrador

Estagiários:

- Karinna Rodrigues de Almeida Brandão
- Wendon Felipe Araújo Moreira

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3.1 FALA.BR

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

3.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

3.3 SITE

A página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufes.br/> dispõe de link direto à Plataforma Fala.Br para



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

que o usuário registre diretamente a sua manifestação.

3.4 WHATSAPP

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

3.5 E-MAIL

A Ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@ufes.br para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe a sua manifestação via e-mail, a equipe procede com as orientações necessárias para fins de registro na Plataforma Fala.BR.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3.6 CORRESPONDÊNCIA

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

4. BASE LEGAL

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011- Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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

LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018- Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017- Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União

DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019- Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020- Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

do Poder Executivo federal.

DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020 - Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

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

PORTARIA INTERMINISTERIAL 176, DE 25 DE JUNHO DE 2018 - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO 4º TRIMESTRE DE 2023

Foram recebidas 130 manifestações de usuários pela Plataforma Fala.BR no quarto trimestre de 2022. Um número de relatos menor que aqueles atendidos pela Ouvidoria durante o mesmo período no ano de 2021. Destes relatos, 98 referentes às Manifestações de Ouvidoria, correspondendo a um incremento de 8% ao número de ocorrências registradas durante o

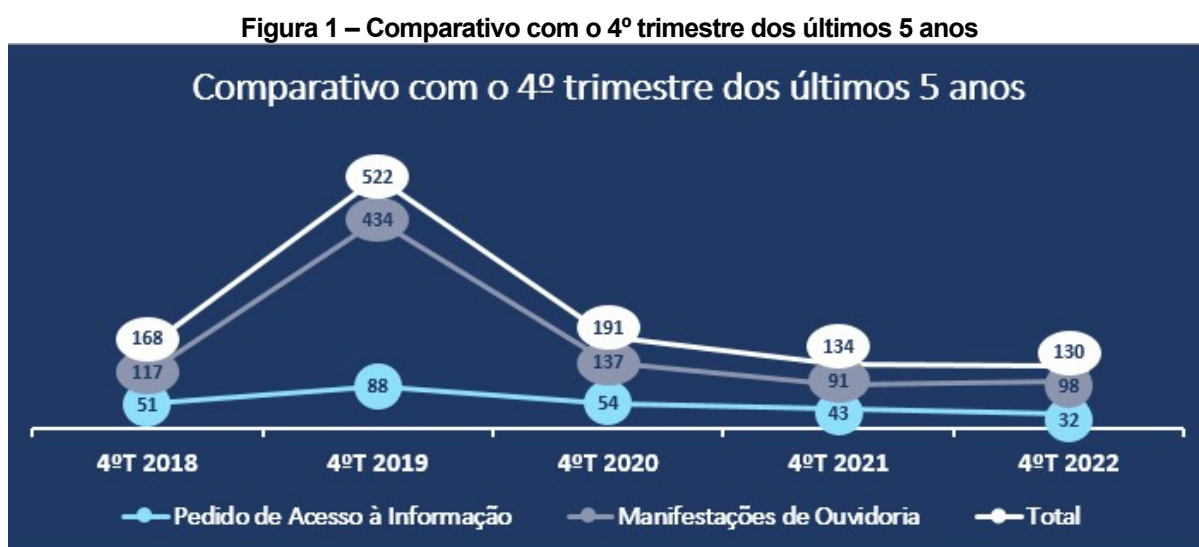
17



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

mesmo período no ano anterior. Porém, houve uma redução de 26% no total de Pedidos de Acesso à Informação apresentados, em relação ao mesmo período do exercício passado.

A figura 1 demonstra a evolução do quantitativo de manifestações recebidas no quarto trimestre ao longo dos últimos 5 anos, separadas em Pedidos Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria:



Fonte: Ouvidoria UFES

A figura 2 demonstra o comparativo dos últimos 10 trimestres. Observa-se uma redução gradual no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria e de Pedidos de Acesso à Informação nos últimos trimestres, acompanhando a tendência ocorrida em 2021.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 2 – Comparativo com os últimos trimestres



Fonte: Ouvidoria UFES

Quanto ao tipo, as Manifestações de Ouvidoria são classificadas em Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Comunicação e Simplifique. Já as demandas originárias do Serviço de Informações ao Cidadão são classificadas como Pedidos de Acesso a Informação.

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Ainda, o referido Decreto em seu artigo 23, parágrafo segundo, combinado com o artigo 21 da Portaria 581 de 9 de março de 2021, define:

Comunicação

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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

Acesso à Informação

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades públicas integrantes da administração direta e indireta, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Além disso, o artigo 13 do Decreto nº 9.094 de 17 de Julho de 2017, determina:

Simplifique

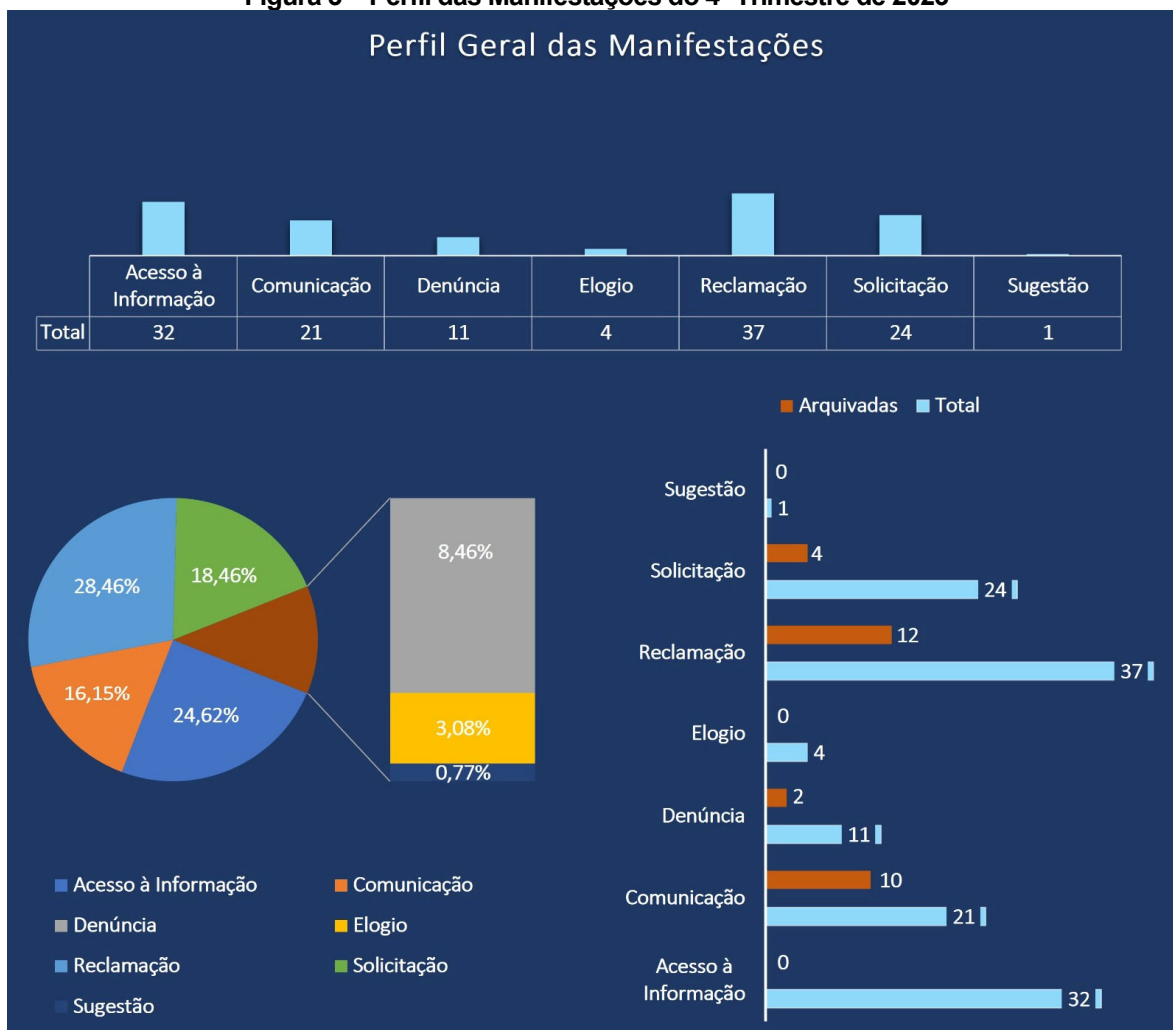
Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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

Figura 3 – Perfil das Manifestações do 4º Trimestre de 2023



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se que as manifestações do tipo Reclamação, Acesso à Informação e Solicitação representam, juntas, aproximadamente 72% do total incidente no período, enquanto Comunicação, Denúncia, Elogio, Solicitação e Sugestão correspondem à cerca de 28% do total.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Não houve registro de manifestações do tipo “Simplifique” durante todo o período apurado.

Destas, 28 manifestações foram arquivadas com base em hipóteses legais. Dentre elas, doze Reclamações, dez Comunicações, quatro Solicitações, duas Denúncias. Essas manifestações foram arquivadas porque não continham elementos necessários para a apuração pela unidade competente, haviam sido registradas em duplicidade pelo manifestante ou pelo não atendimento de pedido de complementação de informações.

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

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

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

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º. (CGU 2021, p.7)

Já o artigo 16 da referida Portaria, em seu *caput* e parágrafos 1 e 4, trazem a determinação de o usuário complementar as informações requeridas, caso contrário a manifestação será arquivada automaticamente pelo sistema, uma vez que são insuficientes para análise da manifestação.

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação,



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

sem a produção de resposta conclusiva. (CGU 2021, p.7)

Não foram registradas Manifestações a serem encaminhadas a outros órgãos durante o período analisado.

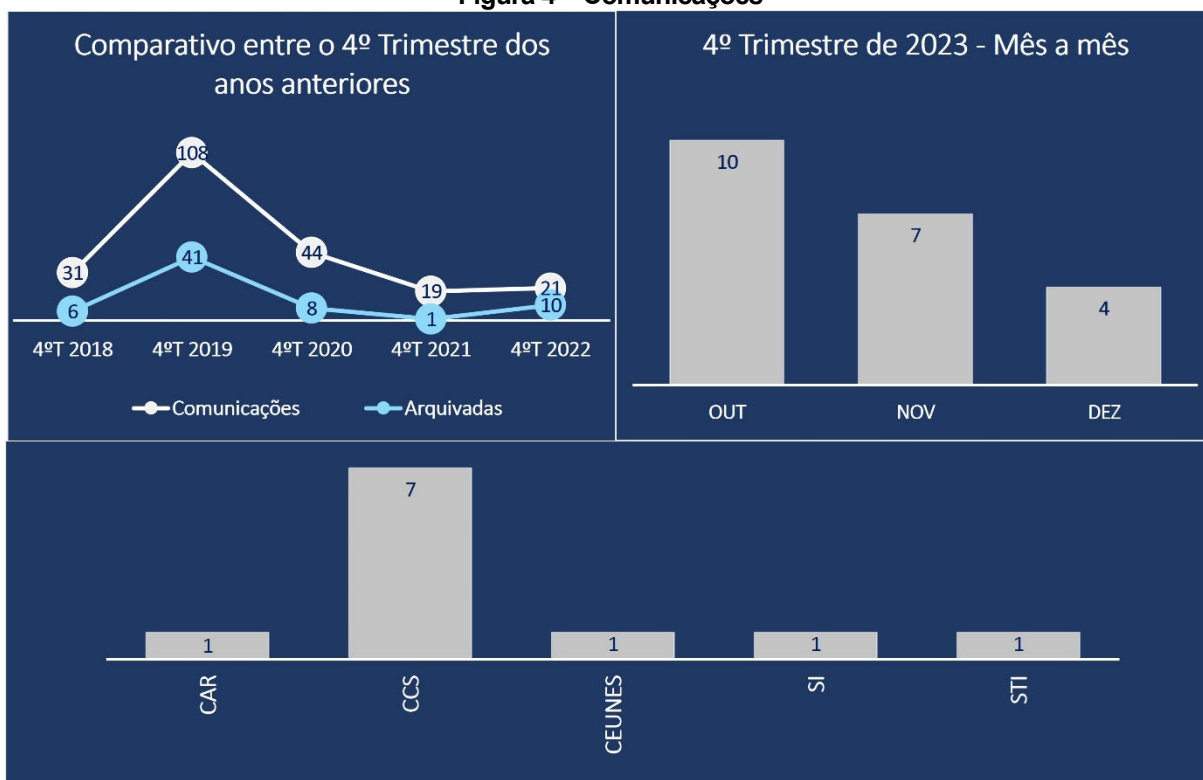
6. COMUNICAÇÕES

As Manifestações do tipo Comunicação, de origem anônima, apresentaram um aumento de aproximadamente 11% em relação ao quarto trimestre de 2021, como pode ser verificado no comparativo apresentado na figura 4, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 4 – Comunicações



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se também que o quantitativo de Comunicações, ao longo dos meses, foi reduzindo progressivamente, com o final do período letivo, sendo dez ocorrências em outubro, sete em novembro e quatro em dezembro.

Houve dez comunicações arquivadas durante o período observado, número dez vezes maior àquele observado no quarto trimestre do ano passado. Esse número elevado de Comunicações arquivadas se justifica pelo fato de as Comunicações, por terem origem anônima, não são passíveis de complementação pelo usuário.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Ciências da Saúde – CCS foi responsável por cerca de 64% das ocorrências registradas.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à Conduta Técnico Administrativa, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 46% das Comunicações recebidas, conforme tabela a seguir:

Tabela 1 – Comunicações por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Conduta Técnico Administrativa	5
Conduta Discente	1
Conduta Docente	1
Conduta Gestor	1
Infraestrutura	1
Recursos Humanos	1
Sistema	1

Fonte: Ouvidoria UFES

As manifestações de Conduta Técnico Administrativa se referem à conduta do servidor.

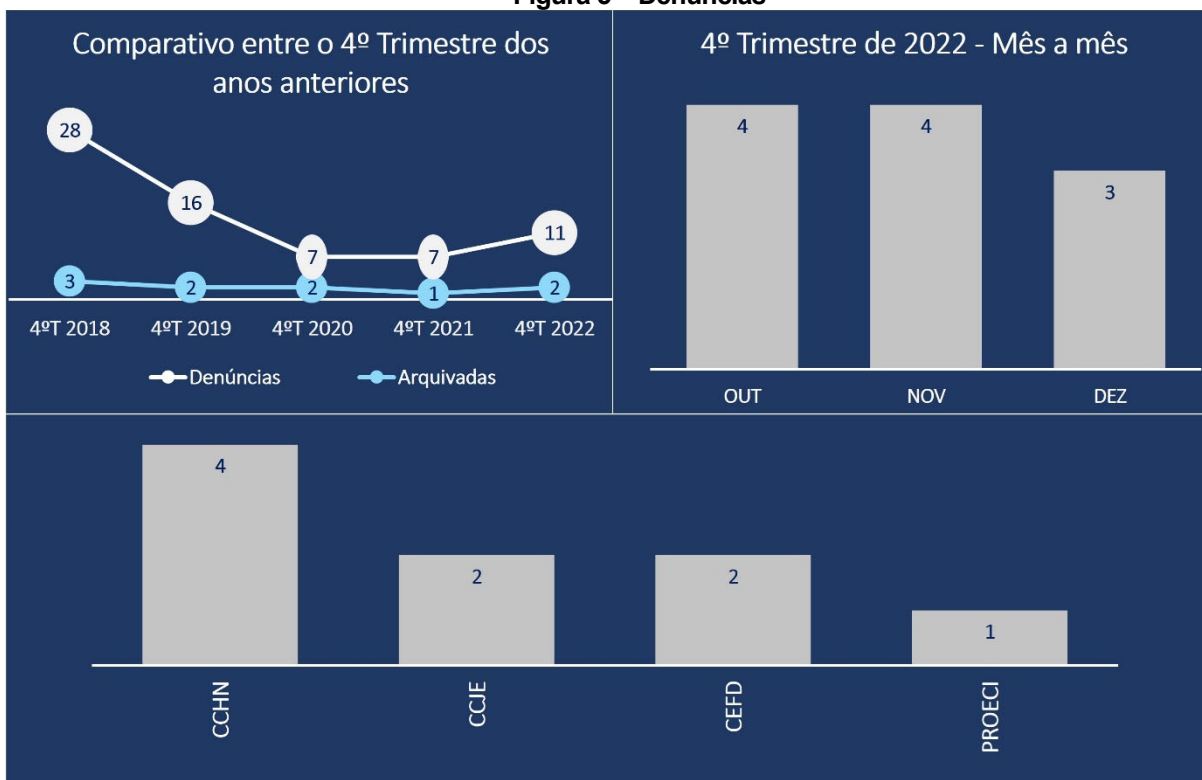
7. DENÚNCIAS

As manifestações do tipo Denúncia apresentaram um crescimento de 58%, em relação ao quarto trimestre do ano passado, conforme apresentado na figura a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 5 – Denúncias



Fonte: Ouvidoria UFES

Houve duas denúncia arquivada durante o período avaliado, o dobro que aquele apresentado no quarto trimestre do exercício anterior.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que o Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN, foi responsáveis por cerca de 45% das Denúncias registradas.

Em relação ao tema abordado nas Denúncias, Conduta Discente e Conduta Docente representam, juntos, 56% dos temas abordados, conforme podemos verificar na tabela a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 2 – Denúncias por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Conduta Discente	3
Conduta Docente	2
Assédio Moral	1
Conduta Técnico Administrativa	1
Processo Seletivo - Cotas PPI	1
Processo Seletivo - Cotas Renda	1

Fonte: Ouvidoria UFES

As manifestações de Conduta Discente são aquelas relacionadas aos alunos em meio à atuação acadêmica. Já as manifestações sobre Conduta Docente são aquelas relacionadas à conduta do docente no exercício da profissão.

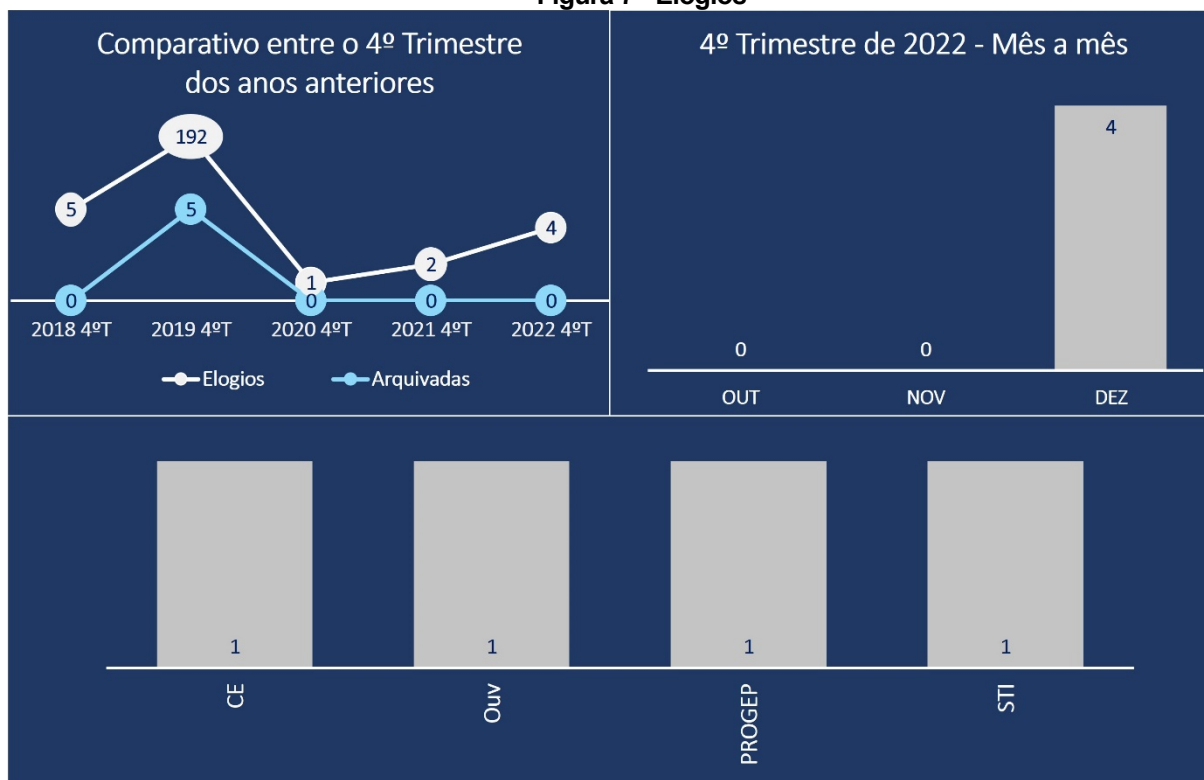
8. ELOGIOS

As manifestações do tipo Elogio dobraram em relação ao quarto trimestre do ano passado, conforme apresentado na figura a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 7 - Elogios



Fonte: Ouvidoria UFES

Não houve Elogios arquivados durante o período avaliado.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se as demandas igualmente distribuídas entre o Centro de Educação – CE, a Ouvidoria – Ouv, A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP e a Superintendência de Tecnologia de Informação – STI.

Em relação ao tema abordado nos Elogios, Atendimento representa 75% dos assuntos tratados, conforme podemos verificar na tabela a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 3 – Elogios por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Atendimento	3
Conduta Docente	1

Fonte: Ouvidoria UFES

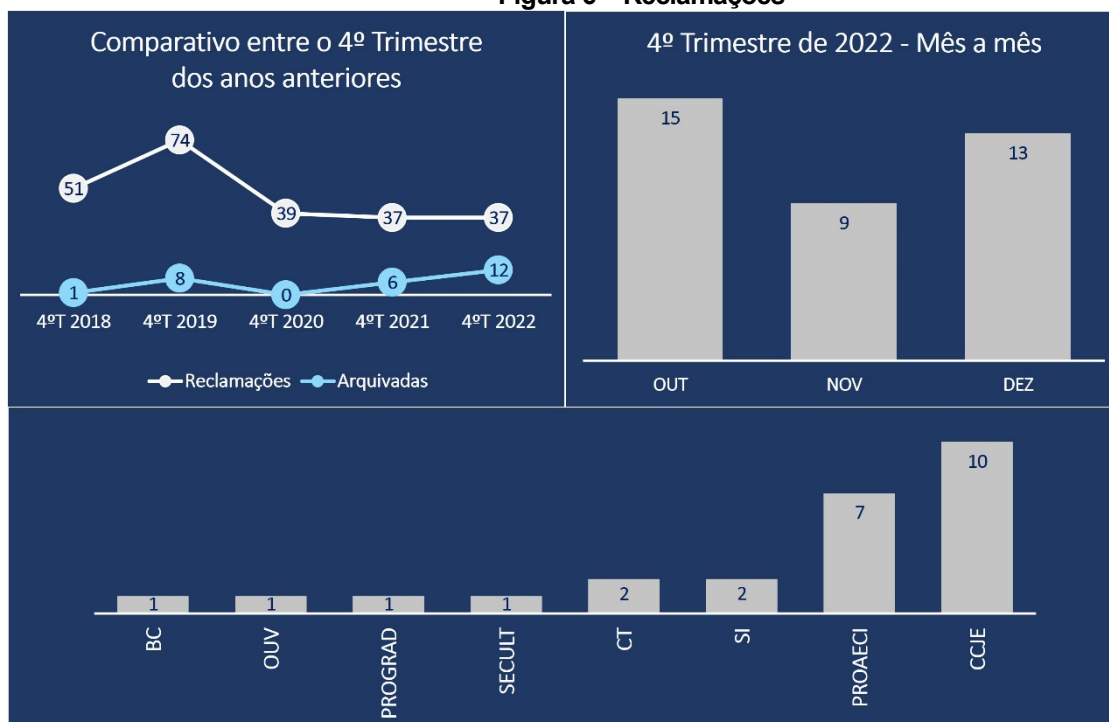
9. RECLAMAÇÕES

As Manifestações do tipo Reclamação apresentaram um quantitativo igual ao mesmo período do ano passado, conforme figura 7, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 6 – Reclamações



Fonte: Ouvidoria UFES

Houve doze Reclamações arquivadas durante o período analisado, o que representa cerca de 43% do total de manifestações arquivadas pela Ouvidoria neste trimestre e aproximadamente 33% do total de Reclamações recepcionado no período.

Em relação aos setores mais demandados, o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania – PROAECI, juntos, representam cerca de 46% das Reclamações recebidas pela Ouvidoria no período avaliado. Dessas, os temas Atendimento, Conduta Docente e Infraestrutura representam, aproximadamente, 52% dos assuntos abordados pelas manifestações do tipo Reclamações recepcionadas neste trimestre, conforme tabela 3, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 4 - Reclamações por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Atendimento	9
Conduta Docente	6
Infraestrutura	4
Conduta Técnico Administrativa	2
Imagem Institucional	1
Segurança	1
Transparência	1
Uso de espaço público	1

Fonte: Ouvidoria UFES

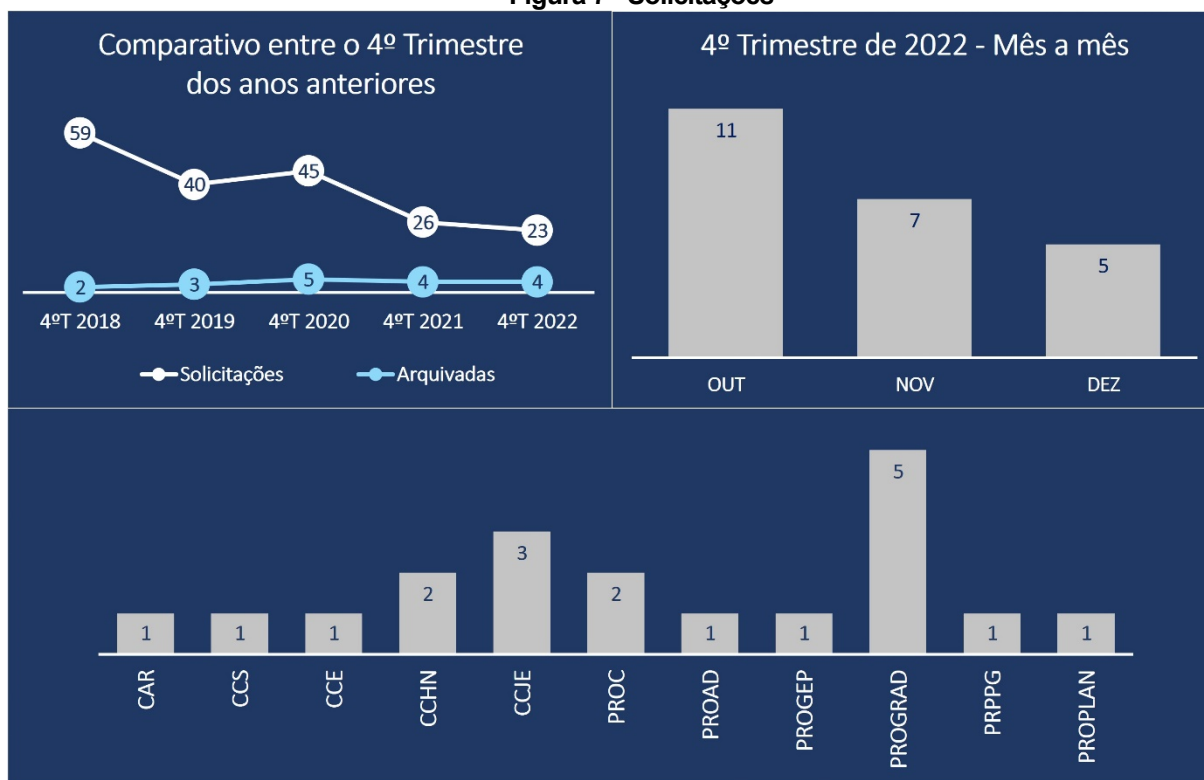
O tema Atendimento se refere àquele disponibilizado aos usuários dos serviços prestados pela Universidade. O tema Conduta Docente se refere à manifestações relacionadas à conduta do docente no exercício da profissão. Já o assunto Infraestrutura. Se refere à manifestações relacionadas à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, iluminação, telefônica e trânsito.

10. SOLICITAÇÕES

As manifestações do tipo Solicitação apresentaram uma queda de aproximadamente 9% no quarto trimestre deste ano, em relação ao mesmo período do ano passado, conforme demonstra a figura 7, a seguir:



Figura 7 - Solicitações



Fonte: Ouvidoria UFES

Houve quatro Solicitações arquivadas durante o período observado, número igual àquele obtido no quarto trimestre de 2021.

Em relação às unidades, a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD foi a mais acessada, com cinco Solicitações, seguida do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE com três solicitações, totalizando aproximadamente 35% das Solicitações recebidas no período.

Já em relação aos temas, verificamos que Procedimentos de Curso foi o mais procurado, acompanhado por Processo Seletivo, totalizando aproximadamente 30% das Solicitações recebidas no período. As manifestações sobre Procedimentos de Curso se referem aos procedimentos do curso para formação do estudante, como grade curricular, aproveitamento de disciplina, horário de disciplina, horas complementares, estágio obrigatório, acompanhamento ao aluno, adiantamento de curso, desligamento e trancamento de curso. Já



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Processo Seletivo se refere à manifestações relativas a processos seletivos para ingresso na graduação, pós-graduação, curso de extensão, iniciação científica e bolsa de apoio acadêmico.

Tabela 5 - Solicitações por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Procedimento de Curso	4
Processo Seletivo	3
Atendimento	2
Conduta Docente	2
Infraestrutura	2
Sistema	2
Conduta Discente	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Documentação Institucional	1
Imagem Institucional	1
Transparência	1

Fonte: Ouvidoria UFES

11. SUGESTÕES

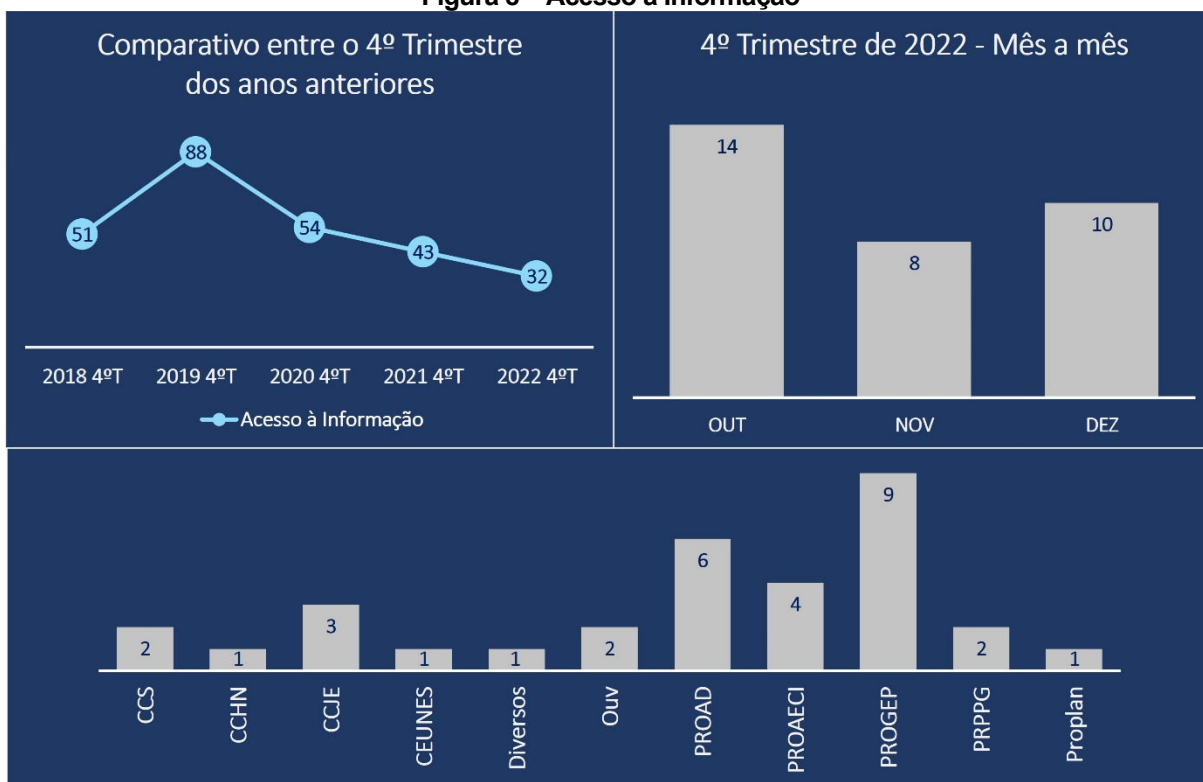
Houve uma Sugestão para o Centro de Educação Física e Desportos – CEFD, em Outubro, sobre Infraestrutura.



12. ACESSO À INFORMAÇÃO

Os quantitativos de Pedidos de Acesso à Informação apresentaram uma redução de aproximadamente 25% em relação ao mesmo período do exercício anterior, conforme demonstra a figura abaixo:

Figura 8 – Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria UFES

A respeito das unidades mais demandadas, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP e a Pró-Reitoria de Administração – PROAD, juntas, representam aproximadamente 47% do total dos Pedidos de Acesso à Informação recebidos por esta Ouvidoria.

Em relação aos assuntos mais frequentes, Documentação Institucional e Recursos Humanos



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

se destacaram dentre os demais. Este com cinco e aquele com seis ocorrências, o que representa cerca de 35% dos Pedidos de Acesso à Informação recebidos por esta Ouvidoria.

O tema “Documentação Institucional” se refere a ocorrências relacionadas à gestão de integridade, governança, política de gerenciamento de riscos, gestão institucional de continuidade de negócios, procedimento de confecção e emissão de certificado, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros; Já o tema Recursos Humanos se refere à política de gestão de pessoas, capacitação, atenção à saúde, documentação de pessoal, remoção, redistribuição, aposentadoria, licenças, estágio probatório, avaliação de desempenho, entre outros.

Tabela 6 - Acesso à Informação por Assunto

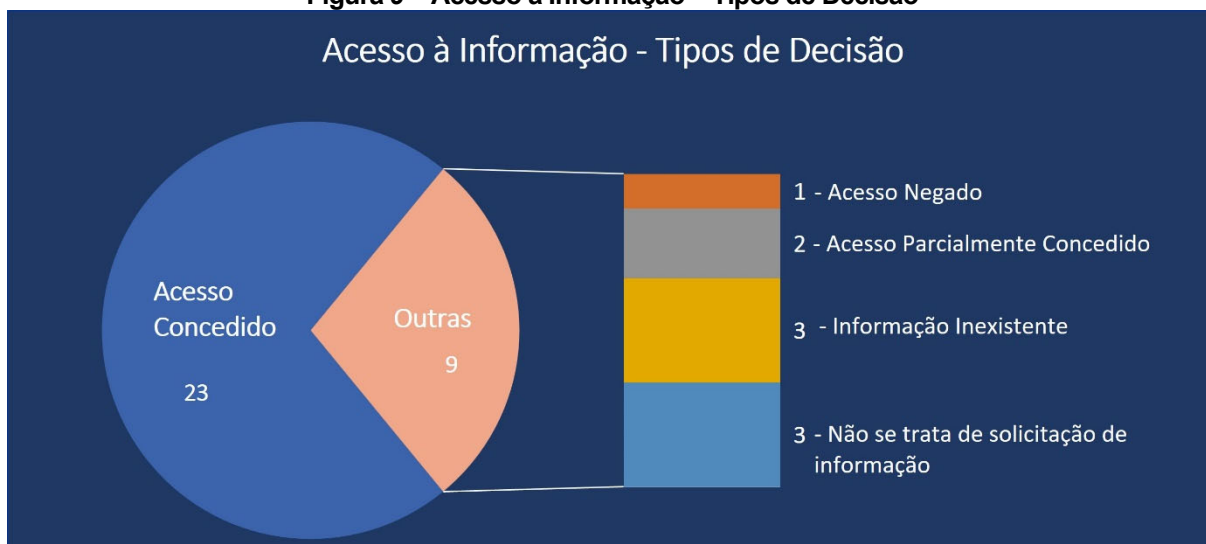
Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Documentação Institucional	6
Recursos Humanos	5
Atendimento	4
Concurso	3
Conduta Discente	3
Licitacoes	3
Acessibilidade	2
Dados Servidores	2
Procedimentos Apuratórios	2
Documentos de Cursos	1
Estrutura Organizacional	1

Fonte: Ouvidoria UFES

Dentre os trinta e dois Pedidos de Acesso à Informação recebidos no quarto trimestre de 2022, cerca de 72% foram concedidos integralmente, e o restante transcorreu conforme demonstra a figura a seguir:



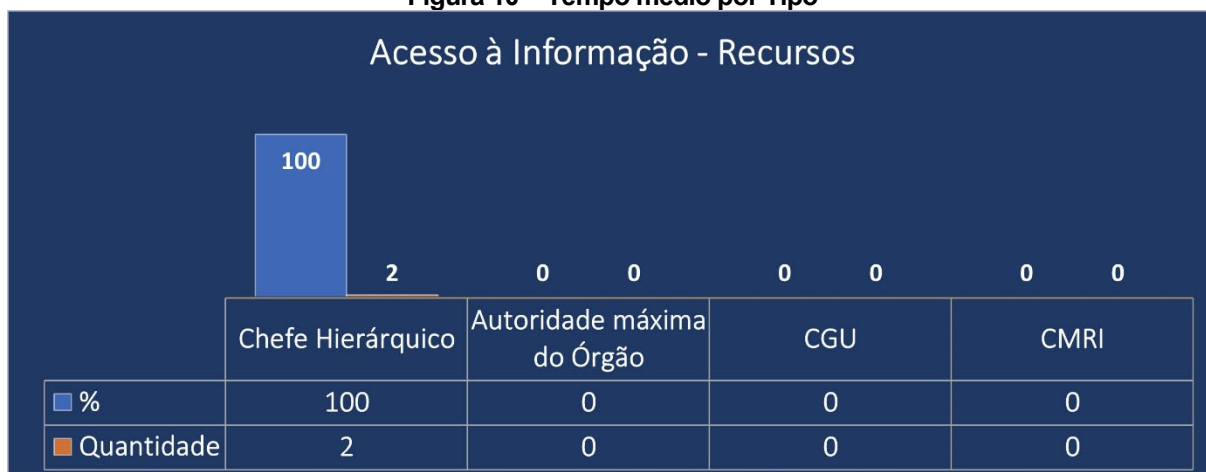
Figura 9 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão



Fonte: Ouvidoria UFES

Em relação aos recursos interpostos durante o período analisado, foram identificados somente dois recursos, ambos de primeira instância ao Chefe Hierarquico do setor que proferiu a decisão, conforme demonstra a tabela a seguir:

Figura 10 – Tempo médio por Tipo



Fonte – Ouvidoria UFES

13. TEMPO MÉDIO



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

O tempo médio envolvendo todas as Manifestações de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação no período analisado é de 18 dias. Considerando o tipo de manifestação, as Comunicações, Reclamações e Denúncias obtiveram um tempo médio de, respectivamente 26, 21 e 20 dias, o que é superior àquele verificado para as manifestações como um todo.

Já os Pedidos de Acesso à Informação e Solicitações obtiveram tempo médio de 15 dias cada, um pouco menor que o tempo médio geral da Ufes.

Por outro lado, os demais tipos de manifestações apresentaram um resultado melhor. As manifestações do tipo Elogios e Sugestões apresentaram, como tempo médio, respectivamente, 10 e 3 dias; conforme indica a figura a seguir.

Figura 11 – Tempo médio por Tipo



Fonte: Ouvidoria UFES

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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 7 - Tempo médio por Unidade

Área	Tempo médio
Superintendência de Infraestrutura	41
Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	36
Centro de Ciências Humanas e Naturais	31
Centro de Ciências da Saúde	27
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	20
Superintendência de Tecnologia da Informação	19

Fonte: Ouvidoria UFES

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

Tabela 8 - Tempo médio por Assunto

Assunto	Tempo Médio
Segurança	42
Conduta discente	33
Acessibilidade	29
Cotas PPI	27
Conduta docente	23
Assédio Moral	21
Estrutura Organizacional	21
Procedimentos Apuratórios	21
Transparência	21
Recursos Humanos	19
Sistema	18

Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

14. OUVIDORIA ITINERANTE

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

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

No quarto trimestre, foram priorizadas duas ações de Ouvidoria Itinerante: A implantação do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal - e-agendas no âmbito da universidade; e outra visando a implementação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR como ferramenta única para a tramitação de manifestações de ouvidoria no âmbito da Ufes

As ações do mês de Outubro foram dedicados à implantação da Plataforma e-agendas. Trata-se do meio pelo qual serão divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos do Poder Executivo Federal, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.. A Ouvidoria elaborou um material de apoio e procedeu ao cadastramento dos agentes públicos, além de realizar uma live em 19 de outubro contando com a participação das unidades envolvidas.

A Ouvidoria classificou o evento como um sucesso. Como resultado, o processo de implantação se tornou possível e a publicação das agendas já é uma realidade na universidade. Após a implantação, a Ouvidoria deu suporte a dúvidas, respondendo a todas as demandas recepcionadas.

Além disso, os meses de novembro e dezembro foram dedicados às etapas preparativas à implantação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para a tramitação de manifestações



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

de ouvidoria no âmbito da Ufes.

A Ouvidoria finalizou a sua análise quanto a testagem dos projetos pilotos em cinco unidades: Em um primeiro momento, com o Centro de Ciências Humanas e Naturais – CCHN, a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD e a Superintendência de Infraestrutura – SI. Logo após, o Centro de Ciências da Saúde – CCS e o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE. Com essa análise, o diagnóstico apontou no sentido de que era possível avançar o projeto para a universidade como um todo.

Dessa forma, a Ouvidoria finalizou a elaboração de um curso junto a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP, intitulado: Plataforma Fala.BR – Ferramenta Única de Tramitação e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria no Âmbito da UFES (Disponível em: https://ava.progep.ufes.br/course/search.php?q=fala.br&areaid=core_course-course), iniciado em Julho deste ano, cuja avaliação de reação foi considerada extremamente positiva. Além desse curso, foram elaboradas a apostila e a apresentação para a realização de um seminário virtual com as unidades participantes.

Considerando a bem sucedida testagem por meio do projeto piloto nas cinco unidades acima identificadas, de implantação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única de tramitação e tratamento de manifestações de ouvidoria no Âmbito da nossa Universidade, a Ouvidoria tem planejado a ampliação do uso da referida Plataforma para as demais unidades da Ufes a partir do primeiro trimestre de 2023.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

15. GRUPO DE TRABALHO PARA MODELAGEM DE PROCESSO DE FLUXO DE APURAÇÃO DE DENÚNCIAS DA UFES

Por fim, no mês de dezembro foi designada a portaria de pessoal 1.031/2022-R, com o intuito de compor o grupo de trabalho para modelagem de processo de fluxo de apuração de denúncias da Ufes, a ser executado no próximo trimestre.

Esse grupo de trabalho decorre de solicitação da Ouvidoria em julho de 2022 e objetiva atender à Portaria nº 581, de 9 março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), que traz em seu conteúdo orientações para o tratamento de denúncias. Atende ainda ao que trata o elemento: 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias; da Dimensão Essencial; e, Objetivo 2.3 Processos Essenciais do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), estabelecido pela CGU.

Dentro da UFES, a partir do início das atividades da Ouvidoria Itinerante, e do uso da Plataforma Fala.BR, a equipe da Ouvidoria identificou um grande número de processos de denúncias e a necessidade da elaboração dos Manuais e Procedimentos Operacionais Padrão para o registro e tratamento de manifestações com esse conteúdo, no âmbito da UFES. Assim, a Ouvidoria solicitou a criação de Grupo de Trabalho (GT) para que proceda à análise e proposição dos referidos manuais. Na composição do GT, destacou-se a necessidade da participação de representantes das seguintes Unidades Organizacionais: Gabinete da Reitoria, Ouvidoria, Seção de Procedimentos Disciplinares, Auditoria Interna e Comissão de Ética.

A consolidação da solicitação acima se deu por meio da Portaria de Pessoal 1031/2322-R.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

16. PAINEL DE GESTÃO

Dentro do processo de modernização da gestão da Ouvidoria e visando cumprir com os objetivos e metas constantes de seu Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS) e do MMOuP, foram designados dois servidores dessa Unidade para participar da Turma:T3 – Power BI, promovido pela UFES.

A participação nesse curso teve por motivação ampliar as competências da equipe da Ouvidoria no tratamento da informação de modo a resultar em melhoria da gestão da Informação. Dessa forma, concluído o curso em agosto de 2022, iniciaram-se os trabalhos para elaboração de um Painel de Gestão das Informações sobre as Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação. Trabalho concluído em dezembro de 2022.

O banco de dados utilizado para alimentar o painel de gestão é formado pelos registros constantes na Plataforma Fala.BR. Por isso, o painel de gestão oferece informações a partir de 01/01/2020.

Abaixo, apresentaremos as telas do Painel de Gestão que serão publicadas no sitio da Ouvidoria na Internet.



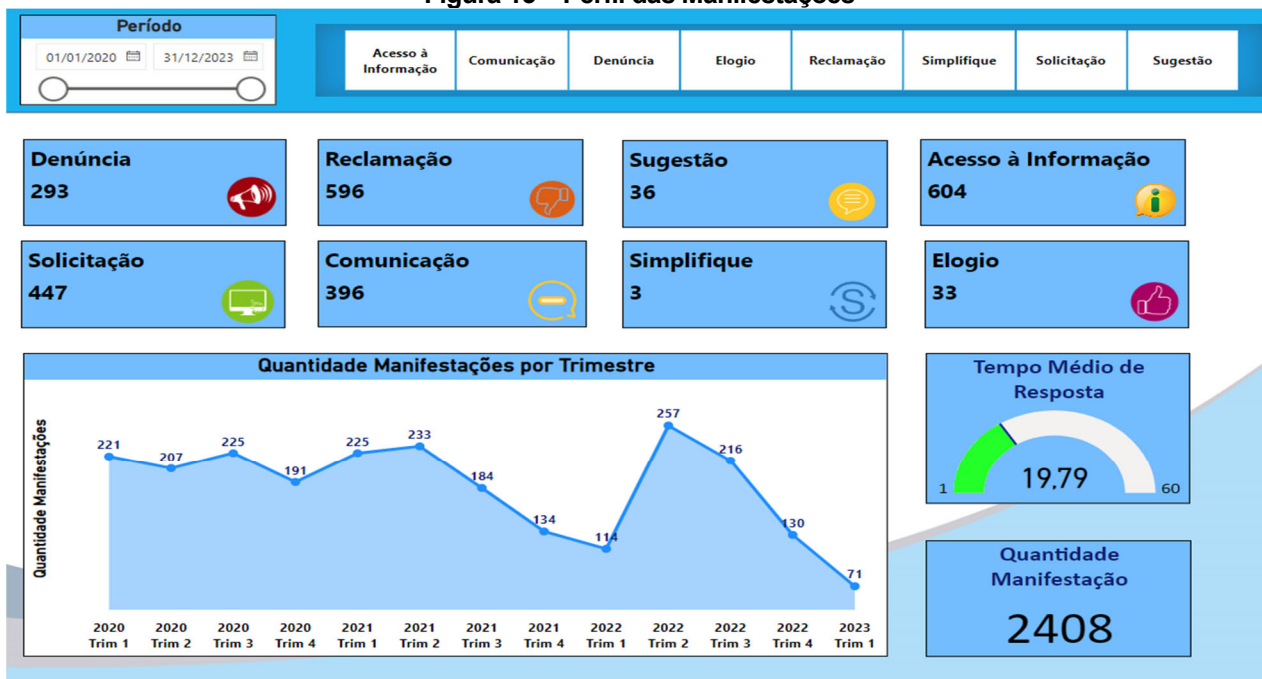
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 12 – Apresentação do Painel de Gestão



Fonte: Ouvidoria UFES

Figura 13 – Perfil das Manifestações

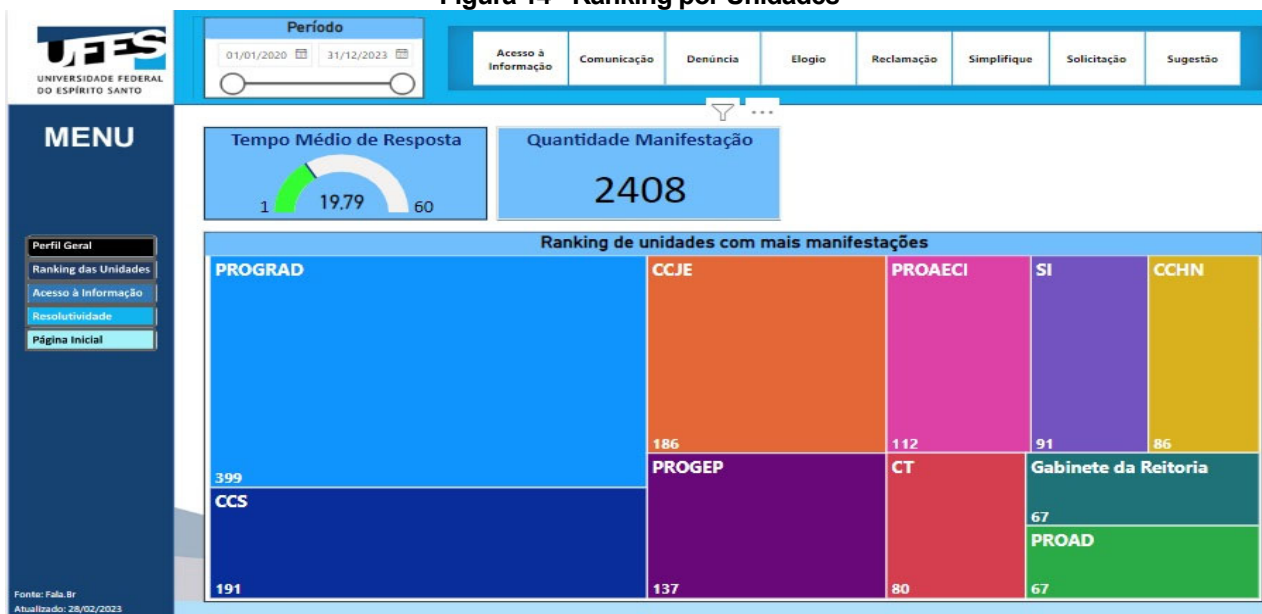


Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 14 - Ranking por Unidades



Fonte: Ouvidoria UFES

Figura 15 - Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação

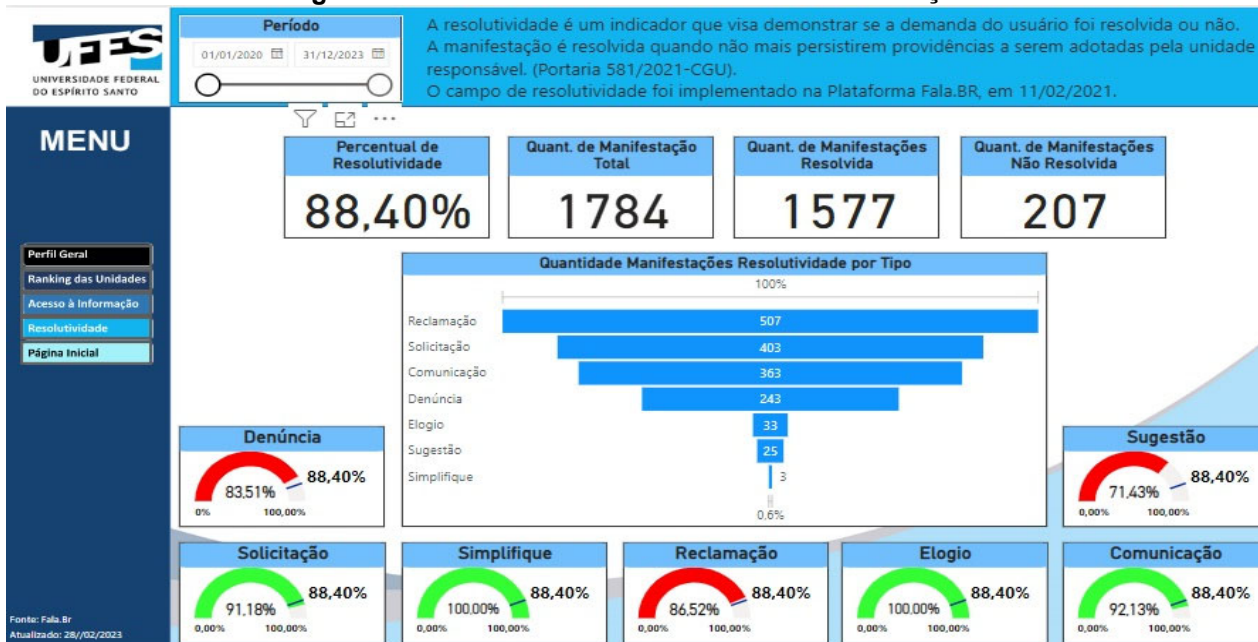


Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 16 - Relutividade no Atendimento às Manifestações



Fonte: Ouvidoria UFES

17. CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFES

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma ferramenta que tem como objetivo possibilitar a participação da sociedade no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, conforme garante o artigo 18 da Lei 13.460/17:

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

O usuário pode atuar juntamente às Ouvidorias e aos gestores de serviços expondo a sua percepção sobre os serviços prestados por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União - CGU. Essa é a forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Ainda, de acordo com o artigo 18 da Lei 13.460/17, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições: acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Sobre as atividades realizadas no quarto trimestre de 2022, constatou-se, após publicação das enquetes de avaliação, a baixa adesão de voluntários no exercício de 2023 para atuarem como conselheiros para avaliação dos serviços prestados pela UFES. Dessa forma, a Ouvidoria, buscou o suporte das Pró-Reitorias com enquetes publicadas: PROGRAD, PRPPG e PROEX.

Em dezembro de 2022, as enquetes avaliativas publicadas na Plataforma dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos foram encerradas e, durante o primeiro trimestre de 2023, os resultados serão avaliados por cada uma das Unidades Organizacionais prestadoras dos serviços avaliados. Essa avaliação será examinada e validada pelo Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários da UFES, instituído por meio da PORTARIA Nº 649, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2021.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

REFERÊNCIAS

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

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

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

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 18 de novembro de 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, 26 de junho de 2017.

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

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

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

BRASIL. Decretonº 9.723, de 11 de março de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 de março de 2019.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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

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

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

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

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

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