

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:  
4º trimestre de 2023



Documento avulso nº 23068.014614/2024-75  
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

Figura 1 - Total de manifestações por tipo e situação .....	8
Figura 2 - Histórico trimestral de registros de Manifestações e Pedidos de Informações.....	9
Figura 3 - Manifestações por assunto e tipo. ....	10
Figura 4 - Manifestações por subassunto e tipo. ....	11
Figura 5 - Pedidos de Informação por assunto.....	12
Figura 6 - Pedidos de informação por subassunto. ....	13
Figura 7 - Pesquisa de satisfação.....	15

## 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.....	15
7	CONCLUSÃO.....	16
	REFERÊNCIAS.....	17

## **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 quarto 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. 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.

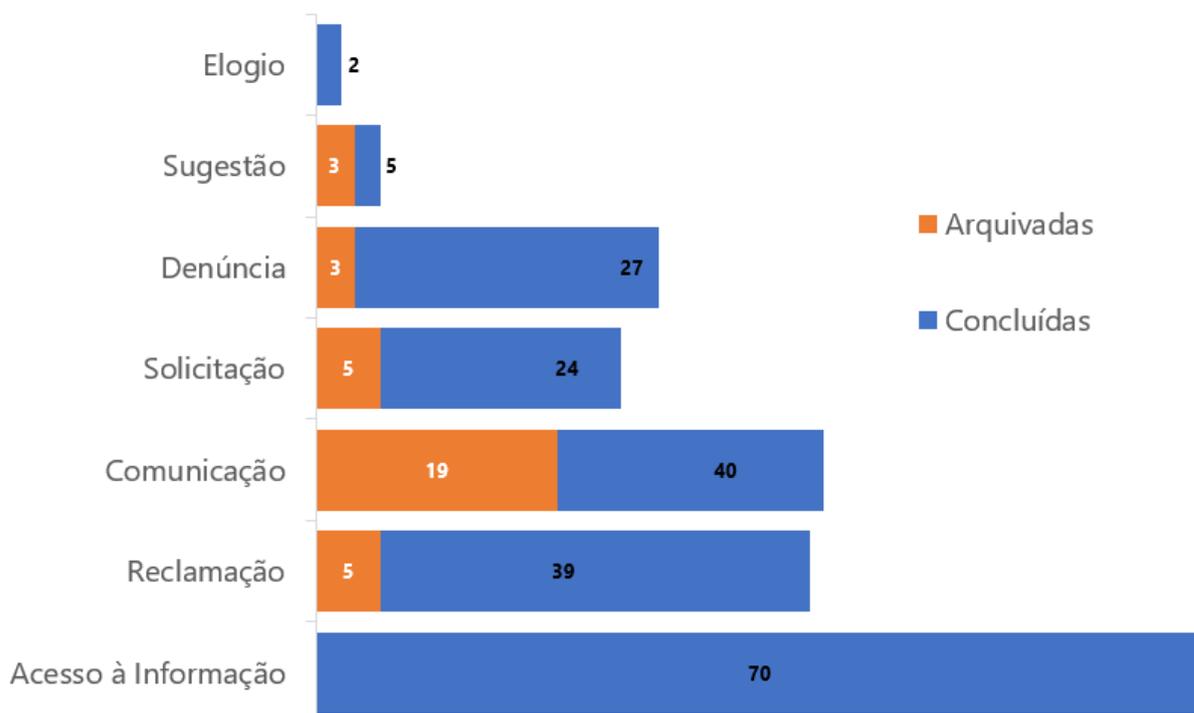
Ainda, é importante destacar que a descrição detalhada do tratamento conferido pela Ouvidoria a cada uma das categorias de manifestações, incluindo Reclamações, Solicitações, Sugestões, Simplifique!, Elogios, Denúncias e Pedidos de Acesso à Informação, está adequadamente documentada nos Manuais e Procedimentos 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 quarto trimestre de 2023, identificamos um total de 207 manifestações registradas. Dentre essas, 172 (83,09%) atendiam aos requisitos mínimos para serem encaminhadas aos setores responsáveis e receberem uma resposta adequada, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1 - Total de manifestações por tipo e situação



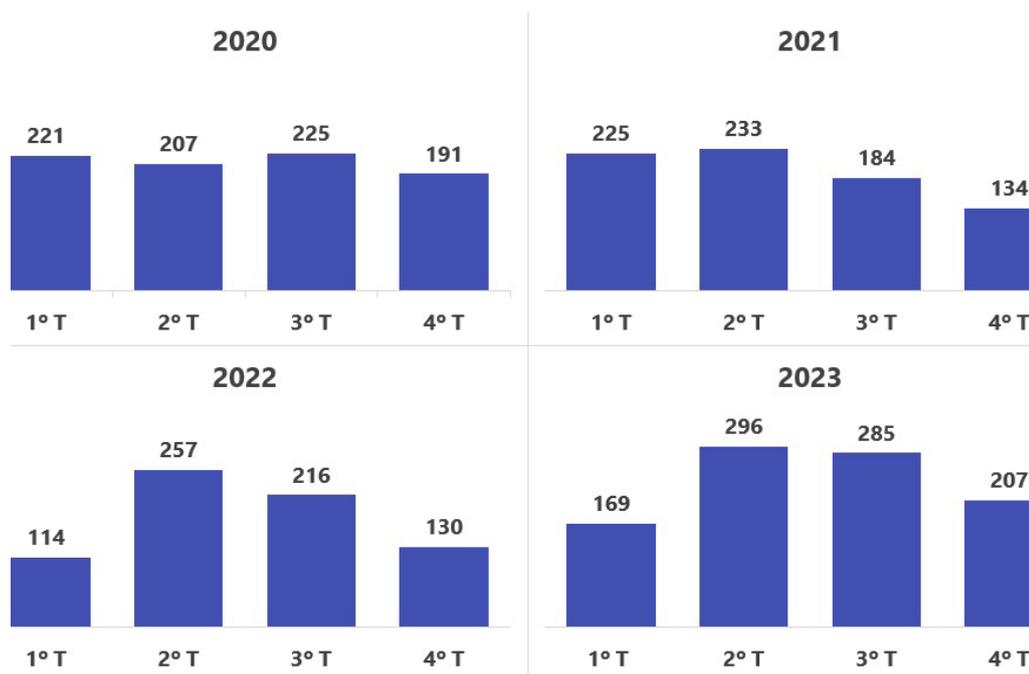
Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

De acordo com a Figura 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.

A Figura 2 oferece uma representação visual da evolução das manifestações e solicitações de informação atendidas pela Ufes nos últimos quatro anos.

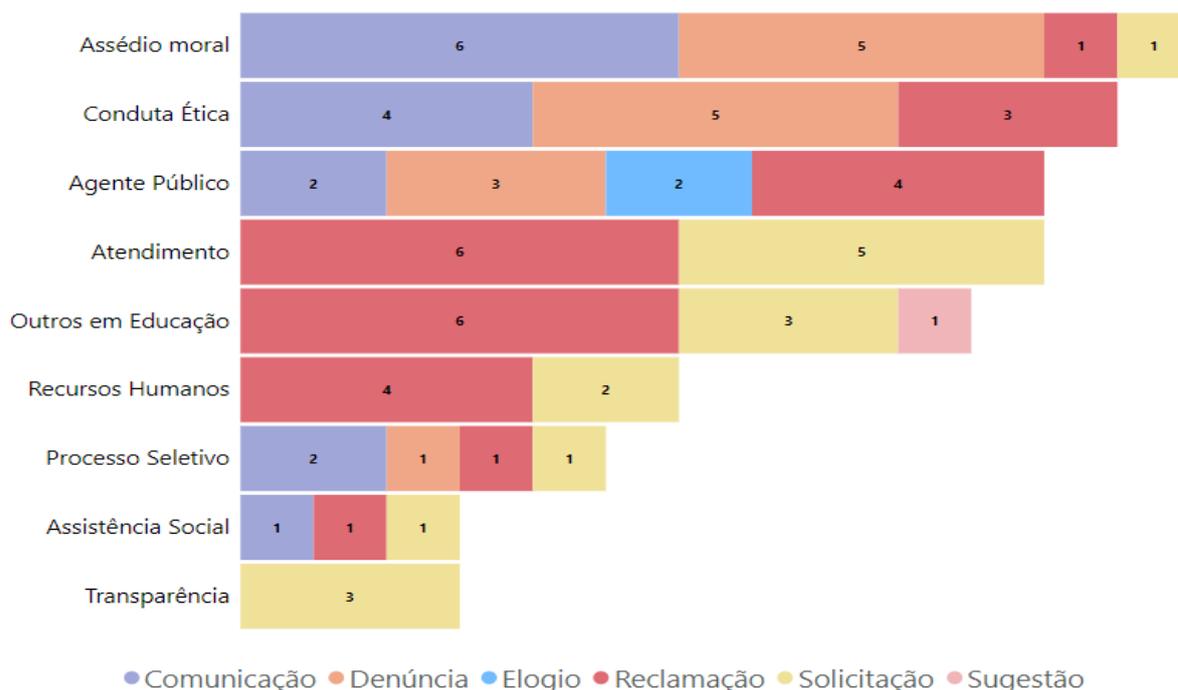
Figura 2 - Histórico trimestral de registros de Manifestações e Pedidos de Informações.



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

Com destaque, o quarto trimestre de 2023 registrou um aumento de aproximadamente 59%, em comparação com o mesmo período do ano anterior. Além da análise desses números, a Figura 3 fornece uma representação dos assuntos e tipos das manifestações tratadas durante o quarto trimestre de 2023.

Figura 3 - Manifestações por assunto e tipo.

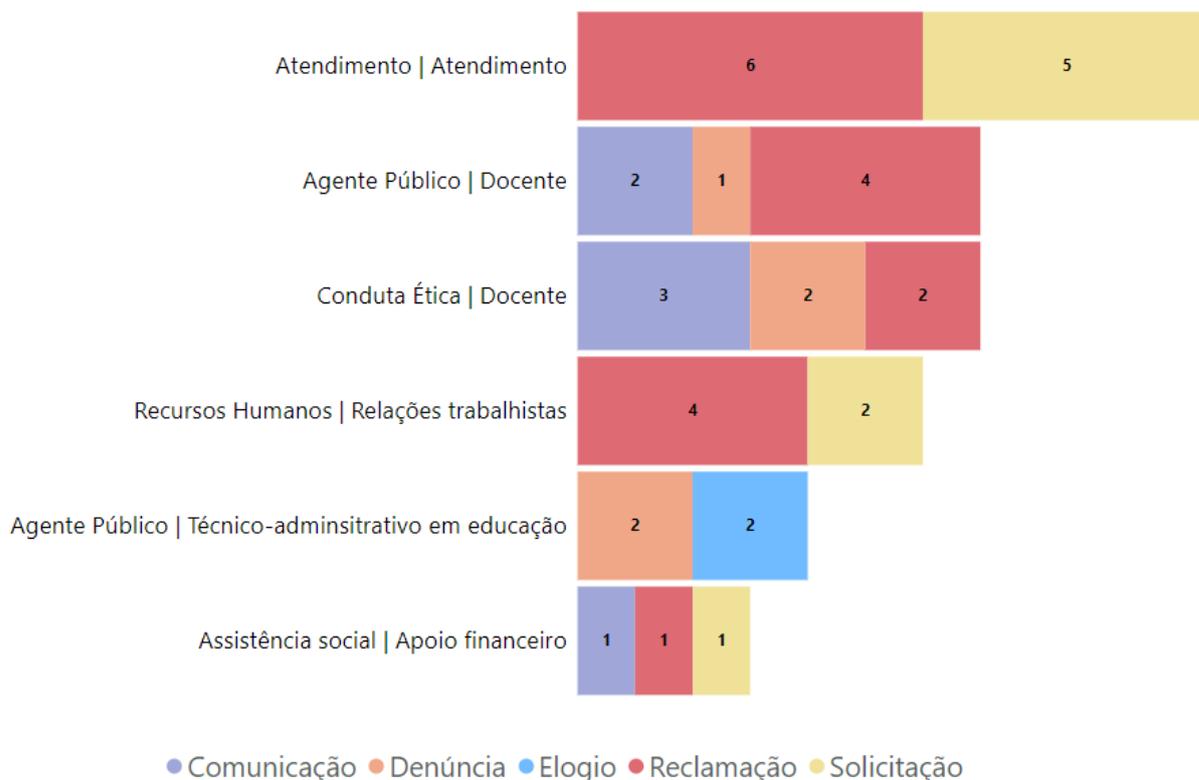


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

A análise da Figura 3 revela que o assunto mais frequente foi “Assédio Moral”, especialmente devido às Comunicações e Denúncias recebidas. Em seguida, notamos manifestações relacionadas a “Conduta Ética”, predominantemente na forma de Denúncias. A seguir, completando os cinco assuntos mais relacionados, temos “Agente Público”, “Atendimento” e “Outros em Educação”.

A Figura 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 sobre as situações que despertam maior atenção dos usuários ao manifestarem suas demandas.

Figura 4 - Manifestações por subassunto e tipo.

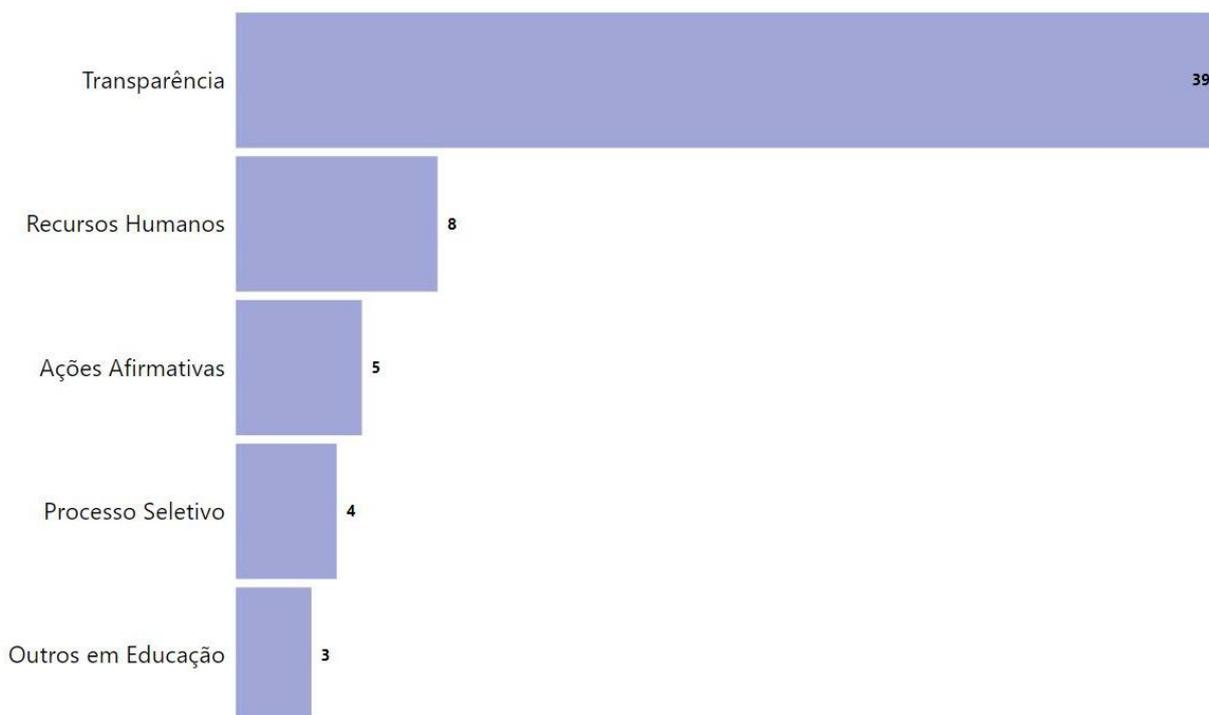


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

#### 4 GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No que diz respeito aos pedidos de informação, a Figura 5 destaca as temáticas mais demandadas dentre aquelas recepcionadas pela Ouvidoria. São elas: “Transparência”, “Recursos Humanos” e “Ações Afirmativas”.

Figura 5 - Pedidos de Informação por assunto.



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

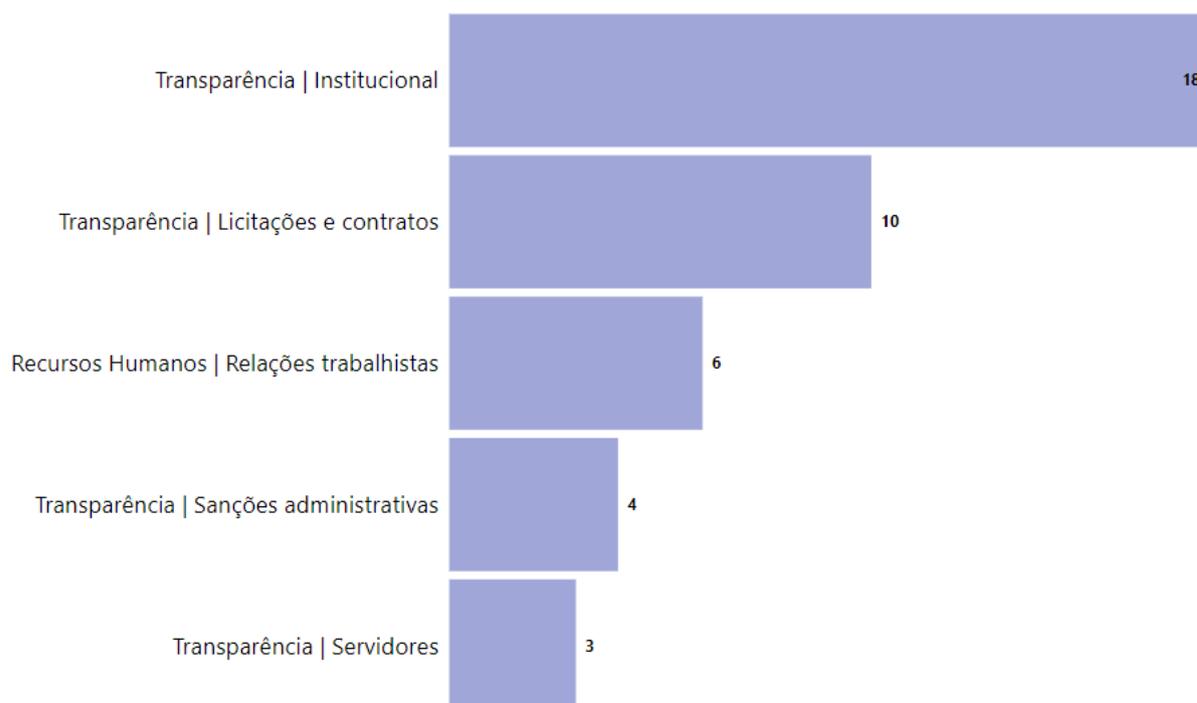
As manifestações sobre Transparência se referem ao compromisso de divulgar informações de forma acessível e compreensível à comunidade. Isso abrange a divulgação da organização institucional, incluindo estrutura organizacional, competências, autoridades e legislação. Além disso, busca-se fornecer detalhes 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 tema "Recursos Humanos" englobam a gestão abrangente das relações e condições de trabalho, compreendendo as áreas de Relações Trabalhistas, Segurança e Saúde e Qualidade de Vida. Por outro lado, o assunto "Ações Afirmativas", refere-se às como políticas voltadas à concretização do princípio constitucional da igualdade material e à neutralização dos

efeitos da discriminação racial, de gênero, de idade, de origem nacional e de compleição física.

A Figura 6, a seguir, indica os subassuntos mais recorrentes, relacionados às unidades que recepcionaram tais pedidos:

Figura 6 - Pedidos de informação por subassunto.



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

Em resumo, todos os 70 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.

<b>Decisão</b>	<b>Número de registros</b>
Acesso Concedido	50 (71,43%)
Acesso Negado	7 (10,00%)
Não se trata de solicitação de informação	5 (7,14%)
Acesso Parcialmente Concedido	4 (5,71%)
Informação Inexistente	2 (2,86%)
Pergunta Duplicada/Repetida	2 (2,86%)
<b>Total</b>	<b>70 (100%)</b>

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, cinco registros (7,14%) não se enquadraram nos termos da LAI como solicitações de informação, e em dois 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 resposta é de 30 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa.
- **Pedidos de Informação:** Prazo de até 20 dias, com a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

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.

O tempo médio de resposta da Universidade no quarto trimestre de 2023 foi de 22 dias, o que é considerado pela equipe da Ouvidoria como um indicador que pode ser aprimorado. Como parte do compromisso em melhorar esse aspecto, ações já foram implementadas e estão sendo continuamente desenvolvidas em conjunto com as unidades respondentes. Além disso, a Ouvidoria tem adotado medidas específicas

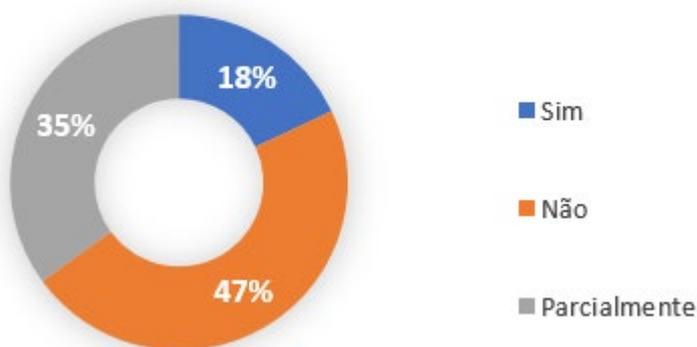
para reduzir o tempo médio de resposta, visando proporcionar um serviço mais eficiente e ágil aos usuários.

## 6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

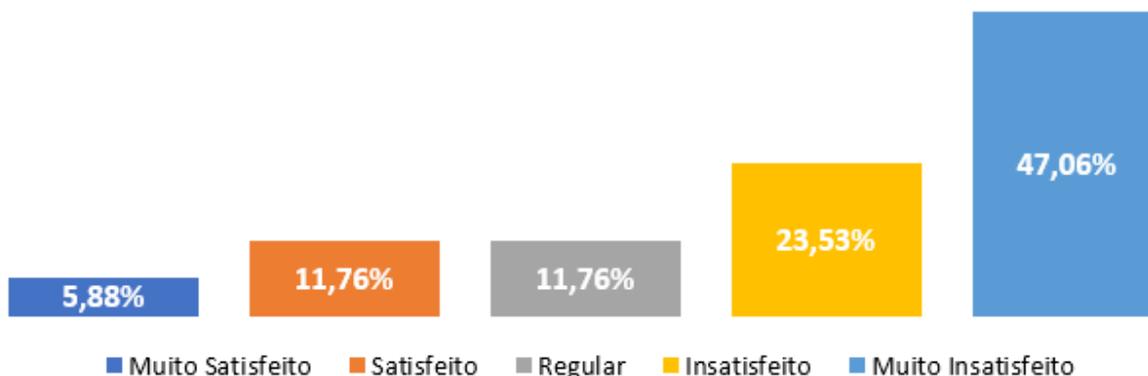
A pesquisa de satisfação é a ferramenta utilizada para avaliar a percepção do usuário em relação à resposta fornecida para sua Manifestação de Ouvidoria. Durante o quarto trimestre de 2023, foram preenchidos dezessete questionários da pesquisa de satisfação, abrangendo registros tanto desse período quanto de períodos anteriores, conforme Figura 7 a seguir:

Figura 7 - 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.

Ao longo deste relatório, exploramos detalhadamente a gestão das Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação, o perfil das demandas recebidas, o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários. Observamos que, embora haja desafios a serem superados, como o tempo médio de resposta ainda passível de melhoria em alguns tipos de manifestações, a Ouvidoria da Ufes demonstrou eficiência na gestão desses processos, refletindo um compromisso contínuo com a excelência no atendimento aos usuários.

Destacamos, ainda, o comprometimento e a dedicação da equipe da Ouvidoria da Ufes, cujo trabalho incansável é fundamental para o sucesso e a eficácia do serviço prestado pela instituição. Seu empenho diário na análise e tratamento das Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação contribui diretamente para a promoção da transparência e o fortalecimento do diálogo entre a instituição e a comunidade acadêmica e a sociedade em geral.

Diante disso, concluímos que a Ouvidoria da Ufes desempenha um papel essencial na promoção da transparência, na melhoria contínua dos serviços públicos e na promoção do diálogo entre a instituição e a comunidade acadêmica e a sociedade em geral. Como parte integrante da administração pública, a Ouvidoria está comprometida em atender às demandas e necessidades dos usuários, buscando sempre aprimorar suas práticas e processos para garantir a satisfação e a confiança do público que serve.

## 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](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 da Constituição. Brasília, DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](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](https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/gta_6_versao_2019-defeso.pdf). Acesso em: 03 ago. 2022.