

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:

3º trimestre de 2024



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
3º trimestre de 2024

Documento avulso nº 23068.002714/2025-30
Acesso por meio do [sistema de protocolos](#) da Ufes:

VITÓRIA
2024

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	4
2	CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	5
3	FORÇA DE TRABALHO	7
4	PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	8
5	GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	13
6	OUVIDORIA INTERNA	17
7	CONCLUSÃO	18
	REFERÊNCIAS.....	20

1 INTRODUÇÃO

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

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

O relatório se organiza em sete seções: **Introdução, Canais de Comunicação, Força de Trabalho, Perfil das Manifestações de Ouvidoria, Gestão dos Pedidos de Acesso à Informação, Ouvidoria Interna e Conclusão**. Cada uma das seções subsequentes explora em detalhes a gestão das manifestações e dos pedidos de informação, culminando em uma análise conclusiva sobre o trabalho realizado. A estrutura foi concebida para ser clara e concisa, proporcionando uma visão abrangente e compreensível das atividades da Ouvidoria.

Este relatório busca aprimorar as práticas da Ufes, fornecendo subsídios para futuras decisões administrativas e estratégias de engajamento com a comunidade. Espera-se que as informações aqui apresentadas contribuam para um entendimento mais profundo das atividades da Ouvidoria e inspirem ações voltadas à promoção de uma maior transparência e eficiência institucional.

2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Ufes tem como objetivo oferecer suporte e orientação aos usuários sobre a forma correta de registro de manifestações e pedidos de informação, bem como os procedimentos e prazos de resposta. Para isso, são disponibilizados canais de atendimento gratuitos, onde as informações prestadas pelos usuários são mantidas em sigilo. Os canais disponíveis são:

2.1 FALA.BR

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

2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria da Ufes está localizada na Avenida Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, *campus* de Goiabeiras, com atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Para as pessoas que desejam fazer suas manifestações presencialmente, a Ouvidoria disponibiliza um sistema informatizado para registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.BR.

2.3 SITE

A página da [Ouvidoria da Ufes](#) dispõe de um *link* direto para a Plataforma Fala.BR, sendo que o usuário pode registrar a sua manifestação de forma prática e simples. Além de funcionar como um portal completo de informações essenciais para a comunidade acadêmica, com notícias relevantes, informações sobre a Carta de

Serviços do usuário da Ufes e eventos de Ouvidoria, a página também disponibiliza notícias, relatórios, manuais operacionais e a legislação pertinente.

2.4 WHATSAPP

O atendimento via Whatsapp está disponível para esclarecer dúvidas por meio do número (27) 98809-0151. Caso a pessoa demonstre interesse em registrar uma manifestação, a equipe da Ouvidoria fornecerá as orientações necessárias para registrá-la na plataforma Fala.BR.

2.5 TELEFONE

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

2.6 E-MAIL

A Ouvidoria dispõe do *e-mail* ouvidoria@ufes.br para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe sua manifestação por e-mail, a equipe da Ouvidoria fornecerá as orientações necessárias para que a manifestação seja registrada na Plataforma Fala.BR.

2.7 CORRESPONDÊNCIA

As correspondências destinadas à Ouvidoria da Ufes devem ser encaminhadas para o seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Diretoria de Documentação Institucional (atrás da Biblioteca Central), Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - Ufes, CEP 29075-910, Vitória - ES. Se a demanda atender aos requisitos legais necessários para a sua formalização, a equipe da Ouvidoria a cadastrará na Plataforma Fala.BR.

3 FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da Ufes está comprometida em oferecer suporte e orientação aos usuários, visando assegurar o pleno acesso à informação e o atendimento das demandas típicas de Ouvidoria. O time é composto pelo Ouvidor, quatro servidores técnicos administrativos, que também realizam atendimentos presenciais e à distância, prestando informações à comunidade universitária e à sociedade em geral.

Ouvidor:

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

Setor de Análise Técnica e Gestão da Informação – SATGI:

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

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

- **Igor Costa Lima Guilherme;**

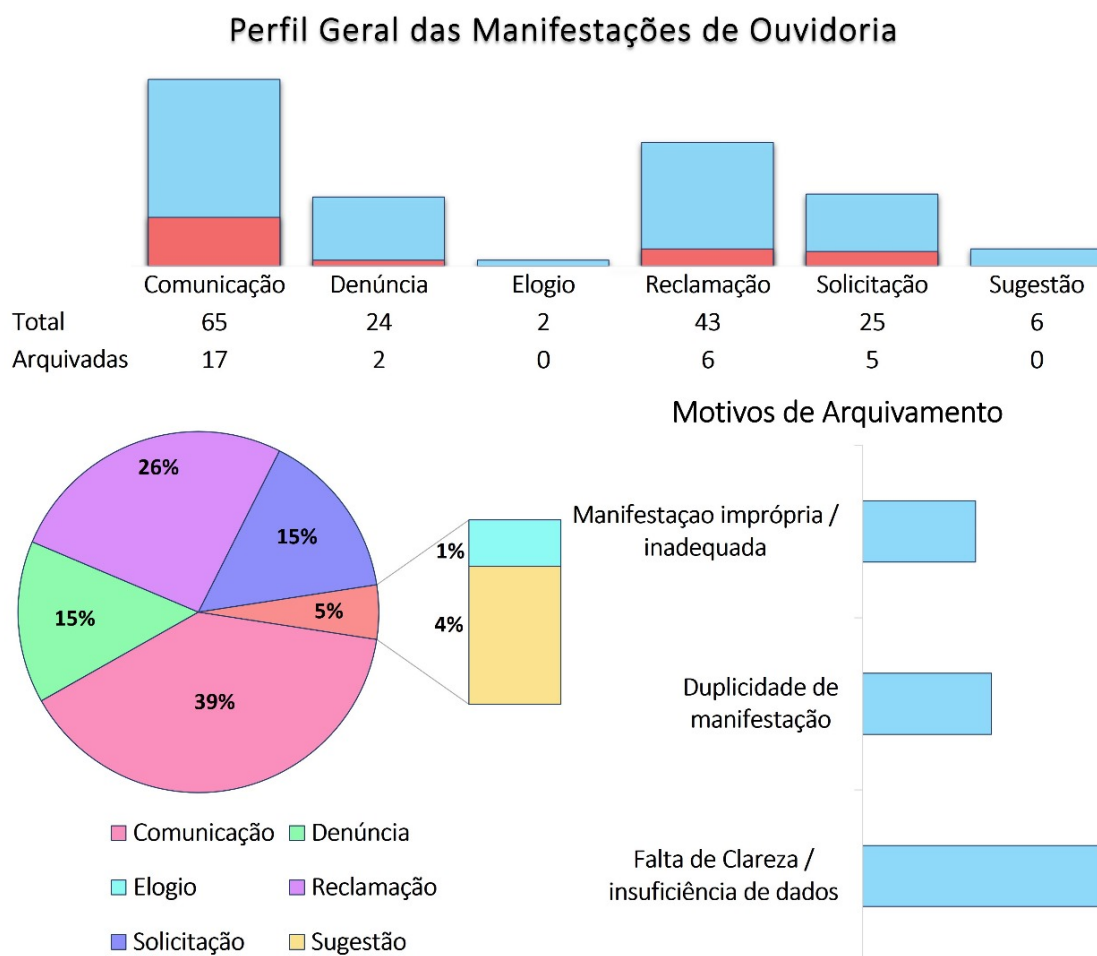
Setor de Serviço de Informação ao Cidadão e Suporte Administrativo – SSICSA:

- **Ewerton Scussulim;**
- **Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux.**

4 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

Figura 1 – Perfil geral das manifestações de ouvidoria



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

Conforme demonstrado na **figura 1**, registramos um total de **165** manifestações de ouvidoria no período analisado. Dentre essas, **30** manifestações (**18,18%**) foram arquivadas por não atenderem aos requisitos mínimos para encaminhamento aos setores responsáveis, o que impossibilitou uma resposta adequada.

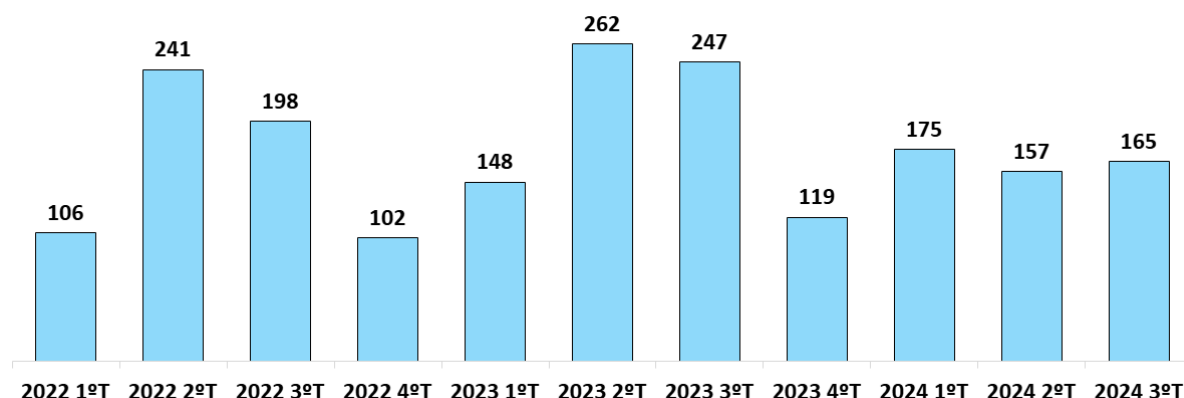
Dentre as manifestações arquivadas, **15** ocorreram por falta de clareza ou insuficiência de dados, **8** por duplicidade de registro, **7** por impropriedade ou inadequação.

Ainda de acordo com a **figura 1**, as “Comunicações” continuam sendo o tipo de manifestação mais frequente, seguidas pelas “Reclamações” e pelas “Solicitações”. As “Denúncias”, “Sugestões” e “Elogios” aparecem em menor quantidade, enquanto não houve registros do tipo “Simplifique” no período.

As manifestações classificadas como “Comunicações”, que incluem registros anônimos, e as “Denúncias” demandam um tratamento específico, conforme o artigo 33 da portaria 116/24 CGU. Esse artigo estabelece critérios relacionados à autoria, materialidade e compreensão, ou à existência de indícios que permitam à administração pública federal inferir tais elementos. Após a identificação desses requisitos, as manifestações podem ser encaminhadas às unidades apuratórias competentes para análise de juízo de admissibilidade.

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

Figura 2 – Histórico trimestral de registros de manifestações de ouvidoria



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

No terceiro trimestre de 2024, registramos **165** manifestações na ouvidoria. Esse número representa um aumento de **5%** em relação ao trimestre anterior, que contabilizou **157** manifestações. Apesar desse leve crescimento, o volume ainda é inferior ao mesmo período dos anos anteriores, **indicando uma tendência geral de redução nas demandas ao longo dos últimos trimestres.**

Ao comparar com o terceiro trimestre de 2023, que apresentou **247** manifestações, notamos uma redução significativa de cerca de **33%**. Já em relação ao terceiro trimestre de 2022, que contou com **198** manifestações, a diminuição foi de aproximadamente **16,7%**.

Essa oscilação pode ser reflexo de diversos fatores, incluindo:

- Mudanças no perfil de demandas, concentrando manifestações em períodos específicos do ano, como o início do calendário acadêmico.
- Maior eficiência no atendimento, resultando em uma redução no número de casos reincidentes.

Esse comportamento reforça a importância de continuar monitorando a sazonalidade das demandas e avaliando formas de aperfeiçoar os canais de comunicação e atendimento para garantir a satisfação e engajamento da comunidade universitária.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por assunto

Assunto	Quantidade
Agente Público	24
Infraestrutura e Fomento	16
Assistência Social	12
Atendimento ao Cidadão	11
Concurso	11
Serviços e Sistemas	9
Contato Ético	7
Recursos Humanos	7
Outros em Educação	4
Assédio Sexual e Ordem Pública	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Outros em Saúde	2
Ações Afirmativas	2
Transparência	1

Racismo	1
Total	135

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

A análise da **tabela 1** revela que o tema mais frequentemente mencionado nas manifestações de ouvidoria foi "Agente Público", com um total de **26** registros. Desse total, **12** referem-se a técnico-administrativos em educação, **10** a docentes e 4 a gestores, conforme a **tabela 2**. Esse destaque indica uma preocupação considerável da comunidade acadêmica com a conduta e atuação dos servidores da universidade e aponta para a necessidade de ações específicas para promover melhorias nesse aspecto.

Tabela 2 – Agentes Públicos - Subassuntos

Subassuntos de "Agente Público"	Quantidade
Técnico-administrativo em educação	12
Docente	10
Gestor(a)	4
Total	26

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

"Assédio moral" foi o segundo tema mais citado, com **14** manifestações, refletindo a relevância das discussões relacionadas ao ambiente de trabalho e convivência na instituição. Em seguida, destaca-se o tema 'Infraestrutura', com **12** registros, sendo **9** relacionados a estruturas, **2** a equipamentos e **1** a sistemas de água e saneamento, conforme **tabela 3** a seguir.

Tabela 3 – Agentes Públicos - Subassuntos

Subassuntos de "Infraestrutura e Fomento"	Quantidade
Estruturas	9
Equipamentos	2
Sistema de água e saneamento	1
Total	12

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

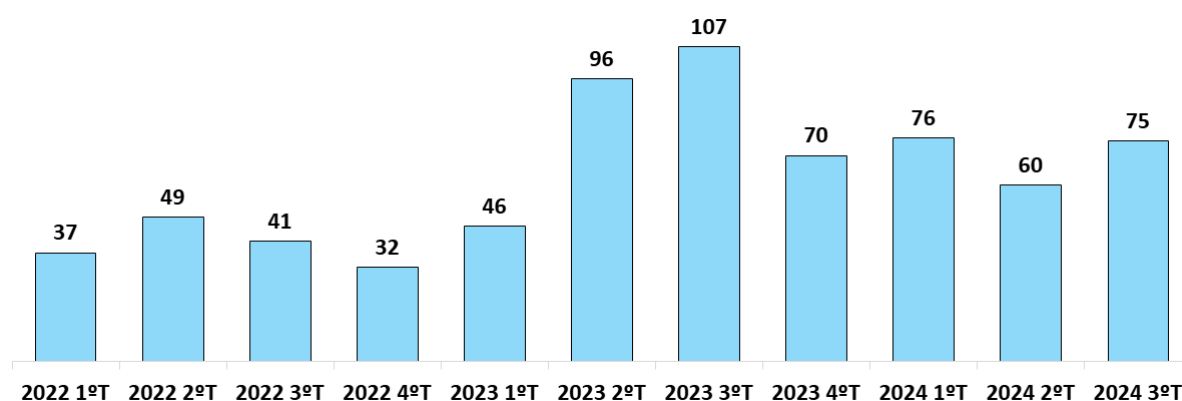
Já os temas 'Assistência Social', 'Atendimento' e 'Concurso' aparecem cada um com **11** registros, demonstrando uma demanda por melhorias nas condições de suporte, serviços e nos processos de seleção da universidade. Outros temas relevantes incluem "Serviços e Sistemas" com **9** registros e "Conduta Ética" com **7** registros, destacando tanto a necessidade de aprimorar os serviços administrativos quanto as preocupações com questões éticas. Além disso, "Outros em Educação" e "Processo Seletivo", com **7** registros cada, revelam um foco constante em aspectos educacionais e na transparência e organização dos processos seletivos.

Esses dados evidenciam que as manifestações recebidas pela ouvidoria refletem preocupações diversas, mas com destaque para temas que impactam diretamente a convivência, como a atuação de servidores, e o ambiente na instituição, incluindo questões relacionadas ao assédio moral. A variedade de assuntos registrados reforça a importância de um acompanhamento contínuo e de ações estratégicas para atender às demandas mais recorrentes, promovendo melhorias que impactem positivamente a experiência da comunidade acadêmica.

5 GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Na análise dos dados obtidos da plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, referentes ao terceiro trimestre de 2024, identificamos um total de **75** pedidos de acesso à informação registrados. A **figura 3**, a seguir, destaca uma representação visual da evolução dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ufes desde 2022.

Figura 3 – Histórico trimestral de registros de acesso à informação



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

Os dados relativos ao terceiro trimestre de 2024 mostram recuperação nos registros de acesso à informação, com aumento de **25%** em relação ao trimestre anterior, totalizando **75** registros. Esse crescimento segue a tendência do início de 2024, com resultados superiores aos de 2022, mas abaixo do mesmo período de 2023, quando houve picos mais elevados, com **107** registros. Essa variação evidencia a flutuação na demanda por acesso à informação ao longo do tempo, refletindo uma combinação de fatores, como mudanças sazonais e na conscientização sobre os direitos de acesso.

A variação nos pedidos de acesso à informação pode ser influenciada por diversos fatores, como a conscientização sobre os direitos de acesso e mudanças sazonais. Além disso, a universidade tem avançado na divulgação proativa de informações em seu portal, o que pode ter contribuído para uma maior transparência e redução na necessidade de solicitações formais. Apesar dessas flutuações, o terceiro trimestre de 2024 sinaliza uma recuperação gradual, indicando uma tendência mais favorável quando comparado aos períodos anteriores, que apresentaram quedas moderadas.

Já sobre os assuntos mais abordados nos pedidos de acesso à informação, a análise da Tabela 4, apresentada a seguir, revela que o tema "Transparência" lidera como o assunto mais demandado, totalizando **50** registros. Esse número destaca a significativa preocupação dos cidadãos em obter informações claras e acessíveis relacionadas à gestão pública.

Tabela 4 – Acesso à informação por assunto

Acesso à Informação - Assuntos	Quantidade
Transparência	50
Ações Afirmativas	6
Outros em Educação	5
Recursos Humanos	4
Infraestrutura e Fomento	3
Concurso	2
Dados Pessoais - LGPD	2
Assédio moral	1
Processo Seletivo	1
Serviços e Sistemas	1
Total	75

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

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

Tabela 5 – Acesso à informação – Subassunto – Transparência

Subassuntos de "Transparência"	Quantidade
Ações e programas	12
Institucional	12
Sanções administrativas	6
Convênios e transferências	4
Dados abertos	3
Licitações e contratos	3
Servidores	3
Informações classificadas	2
Participação social	2

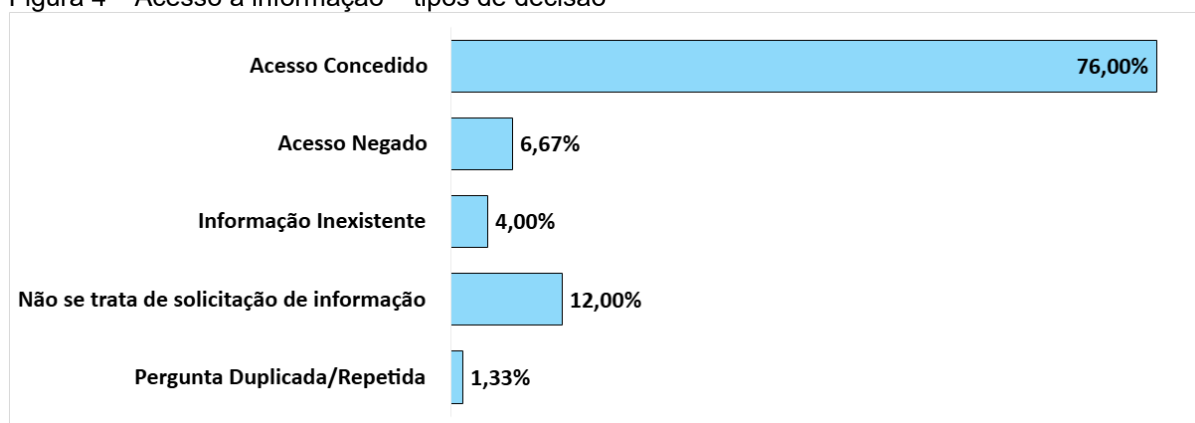
Receitas e despesas	1
Serviço de informação ao cidadão	1
Total	50

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

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

Em relação ao tipo de decisão obtida, todos os **75** pedidos de acesso à informação apresentados foram devidamente respondidos, incluindo as decisões decorrentes da avaliação das solicitações de informação. A visão geral dos Pedidos de Informação de acordo com a decisão, encontra-se detalhada na figura 4, a seguir:

Figura 4 – Acesso à informação – tipos de decisão



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

A maior parte dos Pedidos de Acesso à Informação enviados à Ufes resultou na disponibilização das informações solicitadas. No entanto, houve **9** casos em que os pedidos não se enquadravam nos termos da LAI como solicitações válidas, **5** casos de acesso negado, **3** registros em que a informação solicitada era inexistente e **1** ocorrência de duplicidade.

Quanto aos recursos, 2 foram apresentados à primeira instância, representada pela autoridade imediatamente superior à que proferiu a resposta inicial. Não houve registros de recursos encaminhados às demais instâncias.

6 OUVIDORIA INTERNA

A Portaria nº 116/2024 da CGU introduziu a funcionalidade “Ouvidoria Interna”, que passou a ser implementada neste trimestre. Essa funcionalidade é destinada ao acolhimento de manifestações de agentes públicos internos, como servidores, terceirizados, consultores, estagiários e outros profissionais vinculados às atividades públicas do órgão ou entidade. Esses agentes têm assegurados o mesmo tratamento e as mesmas proteções aplicáveis aos usuários externos, conforme previsto na normativa.

Durante o período analisado, foram registradas **24** manifestações de Ouvidoria internas, representando **10%** do total de **240** manifestações recebidas.

Das **24** manifestações de Ouvidoria interna:

- **2** foram Pedidos de Acesso à Informação;
- **22** abordaram outros tipos, sendo distribuídas da seguinte forma:
 - **11** Comunicações;
 - **5** Denúncias;
 - **4** Solicitações;
 - **2** Reclamações.

Entre as **22** manifestações que não eram pedidos de acesso à informação, **3** foram arquivadas após análise, sendo elas **2** Comunicações e **1** Denúncia.

7 CONCLUSÃO

O terceiro trimestre de 2024 foi marcado por um certo número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Ufes, com **240** registros realizados pela plataforma Fala.BR. Esses dados revelam uma variedade de preocupações e sugestões da comunidade acadêmica, refletindo a variedade de interesses, necessidades e desafios enfrentados pela universidade. Embora tenha havido uma leve elevação em relação ao trimestre anterior, o número total de manifestações ainda é inferior ao observado nos trimestres correspondentes dos dois anos anteriores, **indicando uma redução no volume de demandas**. Essa redução, em comparação aos trimestres de 2023 e 2022, sugere que os esforços contínuos de aprimoramento dos canais de comunicação e a maior eficiência no atendimento devem estar resultando em uma diminuição das manifestações repetitivas ou recorrentes.

A análise detalhada das manifestações demonstrou que os temas mais recorrentes estavam relacionados à conduta dos agentes públicos, ao assédio moral e a questões de infraestrutura e fomento, além de preocupações com serviços de assistência social, atendimento, concursos e a conduta ética. Essas categorias refletem a necessidade contínua de atenção aos aspectos comportamentais e estruturais da universidade, indicando áreas onde melhorias são necessárias para garantir um ambiente acadêmico saudável e eficiente.

Além disso, os dados evidenciam uma maior conscientização da comunidade universitária sobre a importância dos canais de ouvidoria, com um aumento nas manifestações sobre assuntos éticos e administrativos. A identificação de **30** manifestações arquivadas por motivos diversos, como falta de objetividade ou insuficiência de dados, reforça a importância de continuar a orientação sobre o correto preenchimento das demandas, além de orientar sobre os prazos e as formas de manifestação, para garantir uma gestão mais eficaz.

A atuação da equipe da Ouvidoria, composta por servidores técnicos e o Ouvidor, tem sido fundamental para garantir a eficiência no acompanhamento das manifestações e no atendimento das demandas. A diversidade de canais disponíveis – como a plataforma Fala.BR, além de atendimentos presenciais e remotos – garantem que todos os cidadãos possam acessar informações e registrar suas preocupações de forma prática e segura.

No entanto, como evidenciado nas análises, a Ouvidoria da Ufes deve continuar a monitorar seus canais de comunicação, a fim de maximizar a eficácia do atendimento e garantir uma experiência cada vez mais satisfatória para os usuários. As tendências observadas no terceiro trimestre de 2024 sugerem a necessidade de refletir sobre os fatores que influenciam a sazonalidade das demandas, além de realizar ajustes nos processos de gestão e na análise das manifestações para melhor atender à comunidade acadêmica.

Por fim, espera-se que as informações e análises apresentadas neste relatório sirvam como base para o desenvolvimento de estratégias e ações para aprimorar a atuação da Ouvidoria da Ufes. A continuidade desse trabalho de análise das manifestações contribuirá para o fortalecimento da cultura de transparência, eficiência e governança pública na Ufes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 03 jul. 2024.

BRASIL. **Decreto n.º 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 214 da Constituição. Brasília, DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 03 jul. 2024.

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