Conhecendo a Ouvidoria: transparência e escuta

Prof. Dr. Marco A. Olsen
UFES - CT
20 de outubro de 2026

OUVIDORIA

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria foi criada em 03 Janeiro de 1992 (Res. 1/1992 – Conselho Universitário)

- SisOuv
- Equipe:
  - Bianca Schaeffer Teixeira
  - Igor Costa Lima Guilherme
  - Laíze Dalla Bernardina Monteiro
  - Marco Antonio Lopes Olsen
  - Pamella Jeveaux











FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR



Ouvidoria NÃO é para serviço de Informações!





Ao ouvir, nossa função é o aprimoramento e a melhoria do Serviço Público.

FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR

OUVIDORIA

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Corregedoria



FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR FaLa.BR

O que a ouvidoria faz?

- A ouvidoria recebe, analisa e encaminha a manifestação para a área responsável.

- Elas buscam uma resposta conclusiva para o cidadão, com prazo de até 30 dias, prorrogável por mais 30 dias.

- O cidadão pode acompanhar o andamento da sua manifestação.

Tipos de Manifestações

Decreto 9.492/2018 (art. 3º)

Denúncia

Comunicação
Art. 23 §2º

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Elogio

gov.br Controladoria-Geral da União

Entrar

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.



← Voltar

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com o serviço público

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Solicitação
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Denúncia
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

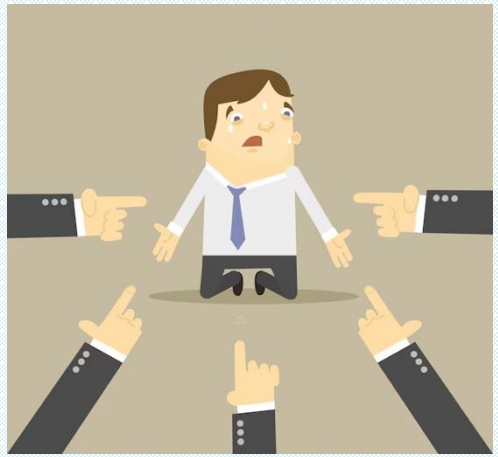
Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

Fala.BR Fala.BR Fala.BR Fala.BR Fala.BR Fala.BR

Denúncia

Indicação de irregularidade ou ilícito



Requisitos:

Materialidade e Autoria

a. Descrição clara da conduta
b. Indicação da autoria
c. Elementos mínimos de materialidade

provas, onde, como, quando, testemunhos, etc.

Reclamação

Insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos.

“Informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso”.



Solicitação

Pedido de adoção de providências por parte dos órgãos ou entidade da administração pública federal.

“Informação sobre a providência ou a possibilidade,

a forma e o meio de atendimento à solicitação”.



Sugestão

Apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços públicos.

“Manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, Informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.”



Elogio

Reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou atendimento recebido.

"Informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber".



Comunicação

Decreto 9.492/2018 - art. 23 §2º

Informação sobre possível irregularidade, inclusive anônima.

A comunicação recebe tratamento de denúncia, conforme Portaria CGU nº 116/2024, devendo: "conter análise preliminar da informação recebida e, quando couber, encaminhamento aos órgãos competentes para apuração".



Sigilo das Manifestações

• **Pseudonimização geral**: todas as manifestações ficam pseudonimizadas para as demais unidades envolvidas na tramitação, permanecendo visíveis apenas para a equipe da Ouvidoria.

Em situações neutras, o nome do demandante pode ser informado pela própria Ouvidoria, até de forma proativa.

Exemplo: em demandas como emissão de diploma, o atendimento não seria viável sem o conhecimento da identidade do solicitante.

Sigilo das Manifestações

Equipe da Ouvidoria (perfil gestor na plataforma):

• Apenas as denúncias permanecem pseudonimizadas.

• Para acessar a identidade do denunciante, é necessário registrar na plataforma o nome do servidor responsável e o motivo da consulta.

• Essa ação gera registro automático no histórico da manifestação, incluindo nome, data e hora da visualização. (inclusive visível pelo manifestante)

Comunicação: não há possibilidade de identificação, pois o registro pode ser feito sem *login* na Plataforma, de forma anônima.

Lei de Acesso à Informação

Lei 12.527/2011

Pedido formal de acesso a documentos, dados ou registros produzidos e custodiados por órgãos da administração pública.



Tem como principal objetivo garantir o direito fundamental de acesso à informação.

Lei de Acesso à Informação

Antes de registrar seu pedido, indique:

- É um pedido sobre informações pessoais?
- É um pedido sobre informações de terceiros?
- É um pedido sobre informações públicas?

Como elaborar um pedido:

1. Acessa o FalaBr
2. Login na conta Gov.Br
3. Selecione o órgão (UFES)
4. Descreva o pedido

   "*Gostaria de solicitar os dados do último processo seletivo para o curso de Engenharia Civil, como o número de vagas oferecidas, o número de inscritos e aprovados, e os critérios de seleção utilizados*".

5. Finalize (é o momento de anexar arquivos e conclua o pedido)

Prazos – Plataforma FalaBr

- Pedidos de Acesso à Informação (LAI): prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.
- Base legal: art. 10, §§1º e 2º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).
- Demais manifestações de ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, elogio, comunicação e simplifique): prazo de atendimento das unidades é de 20 dias, prorrogável por igual período, desde que devidamente justificado.
- Base legal: art. 27 da Portaria CGU nº 116/2024.

Canal de Atendimento

Email: ouvidoria@ufes.br

Muito Obrigado