



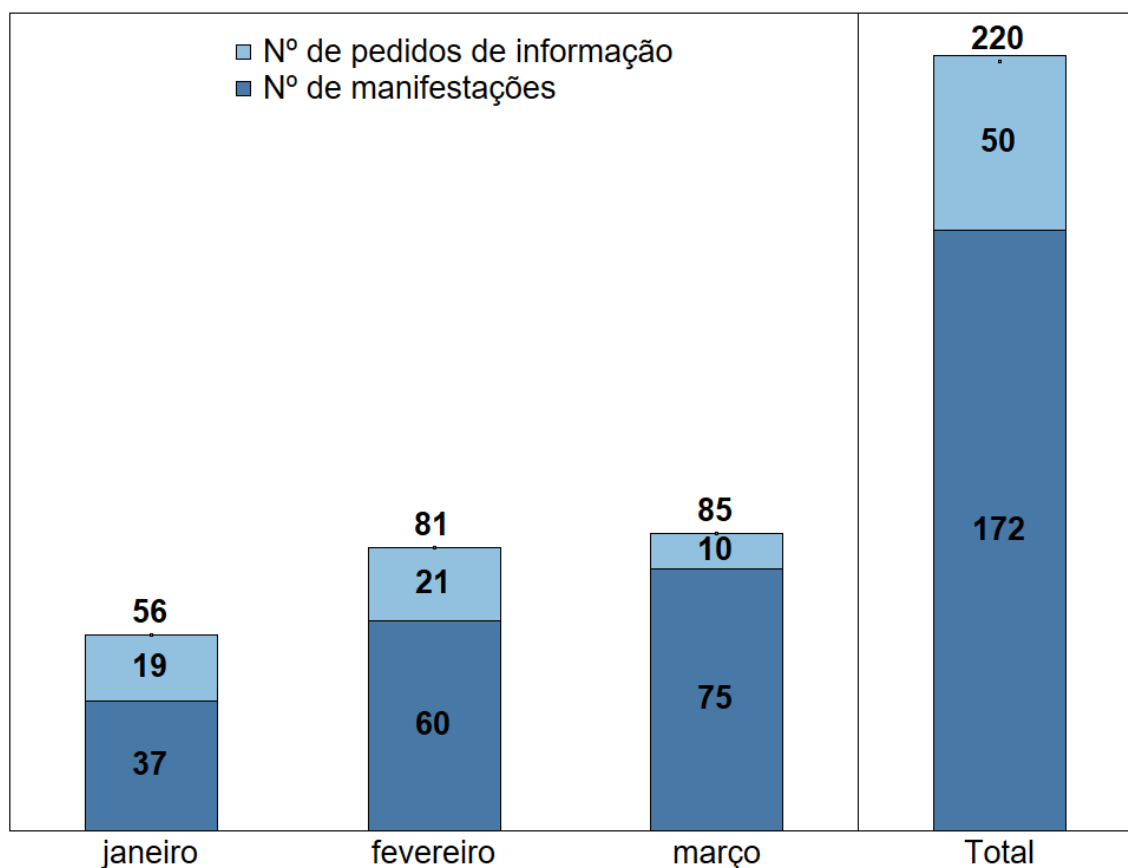
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO

1º Trimestre de 2020

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) relativas ao primeiro trimestre do ano de 2020. Neste período a participação social (ANEXO I) por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria contabilizou 172 registros de manifestações e 50 pedidos de informação formalizados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR

2020



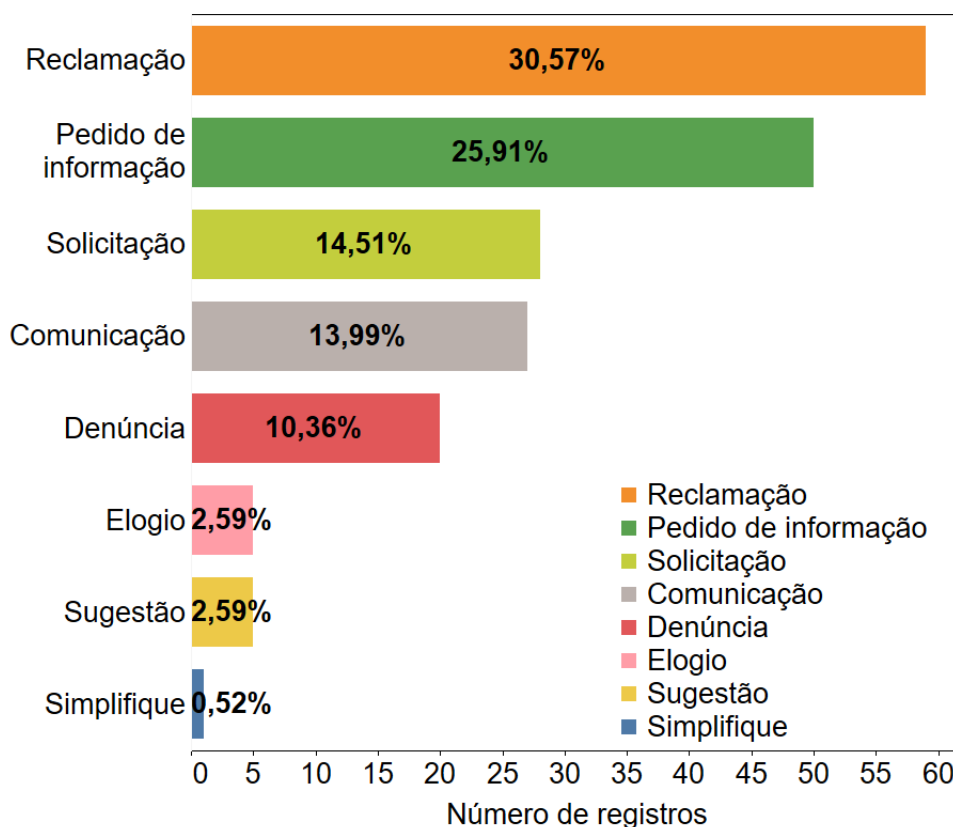


Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Dentre o total de registros apresentados na figura acima:

- 24 manifestações e um pedido de informação estão em análise e aguardando resposta;
- Um pedido de complementação aguarda retorno do manifestante;
- Duas manifestações não foram complementadas pelo manifestante;
- 24 manifestações foram arquivadas por não atenderem critérios legais, ou estavam duplicadas.

A participação social teve maior expressividade nos registros de reclamação, ou seja, quando o manifestante demonstra insatisfação em relação ao serviço a ele prestado, conforme aponta a figura a seguir:





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

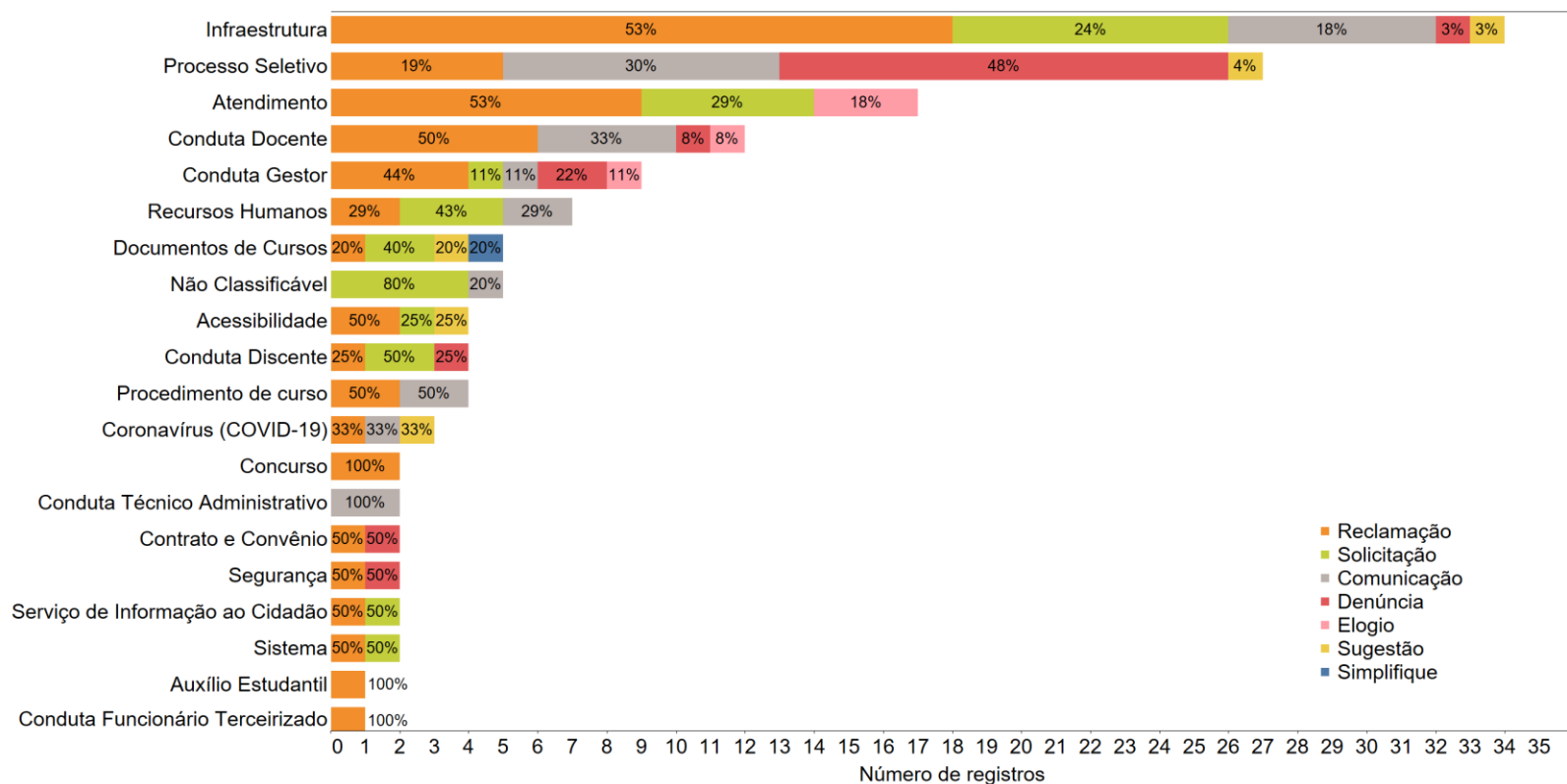
O processo de triagem das manifestações por assunto e setor, feito pelo analista da ouvidoria, permite maior efetividade na transmissão de informação de forma categorizada (ANEXO II).

Conforme apresentado na figura disposta na próxima página, os principais pontos reclamados (de insatisfação) estão relacionados aos assuntos: Infraestrutura, atendimento e conduta docente.

O assunto 'Processo Seletivo' tem um aumento sazonal de registros nos períodos de aplicação do Sistema Integrado de Seleção Unificada (SISU).



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria



Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras

Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br

CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A participação social através da Ouvidoria já abrange uma grande capilaridade na organização, com manifestações e pedidos de informação direcionados aos três campi da universidade, alcançamos:

- Todos os 12 setores de ensino, incluindo a Superintendência de educação à distância.

- 22 setores administrativos;

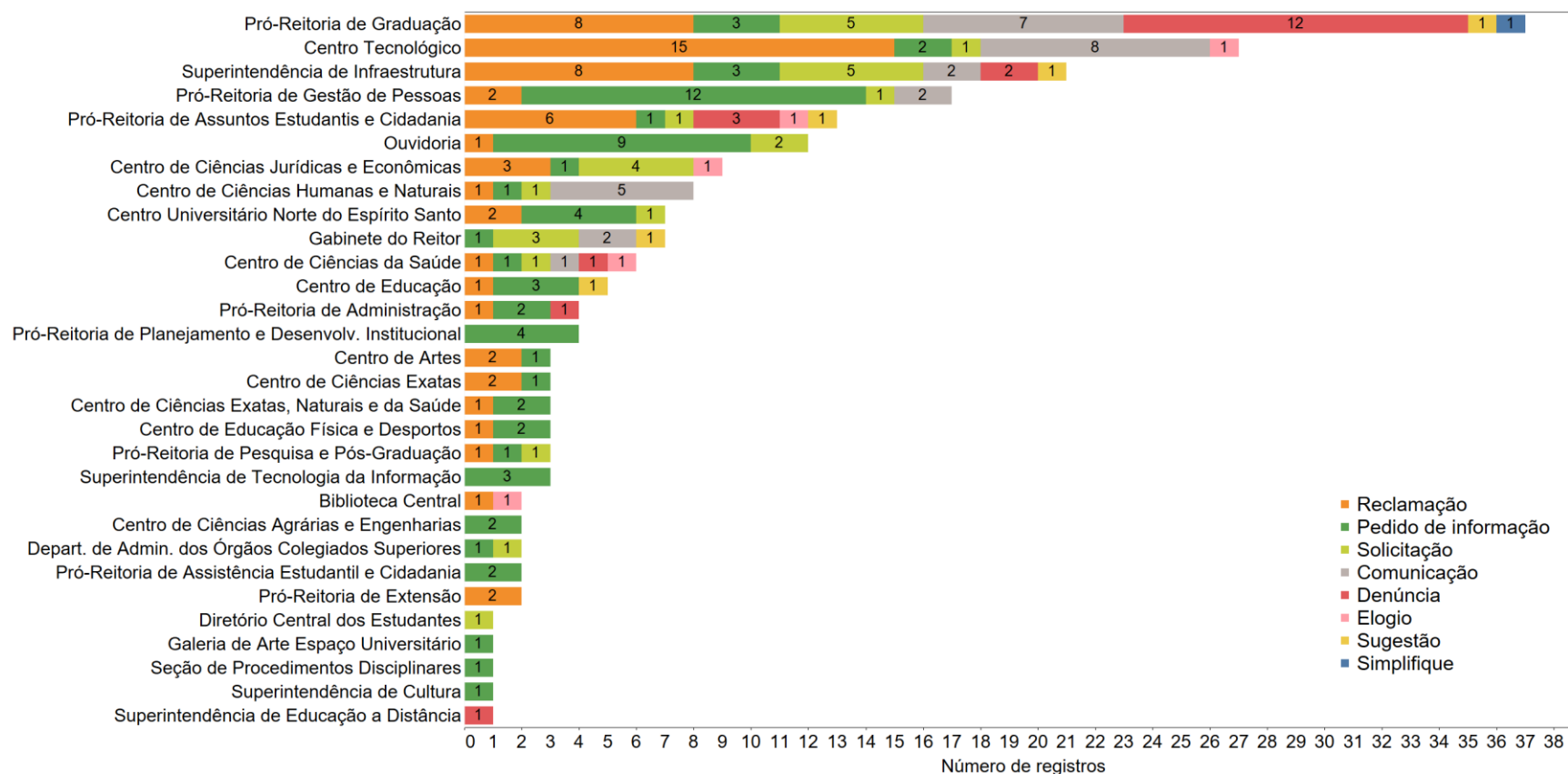
- Setores do campus de goiabeiras concentram destino de 92% da participação social;

A figura apresentada na próxima página elenca a participação social por setor e tipo.

Cabe ressaltar que a Pró-Reitoria de Graduação foi o setor mais demandado neste período devido sazonalidade da aplicação das etapas do SISU e consequente maior participação social em meio a este processo de seleção.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria



Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras

Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br

CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



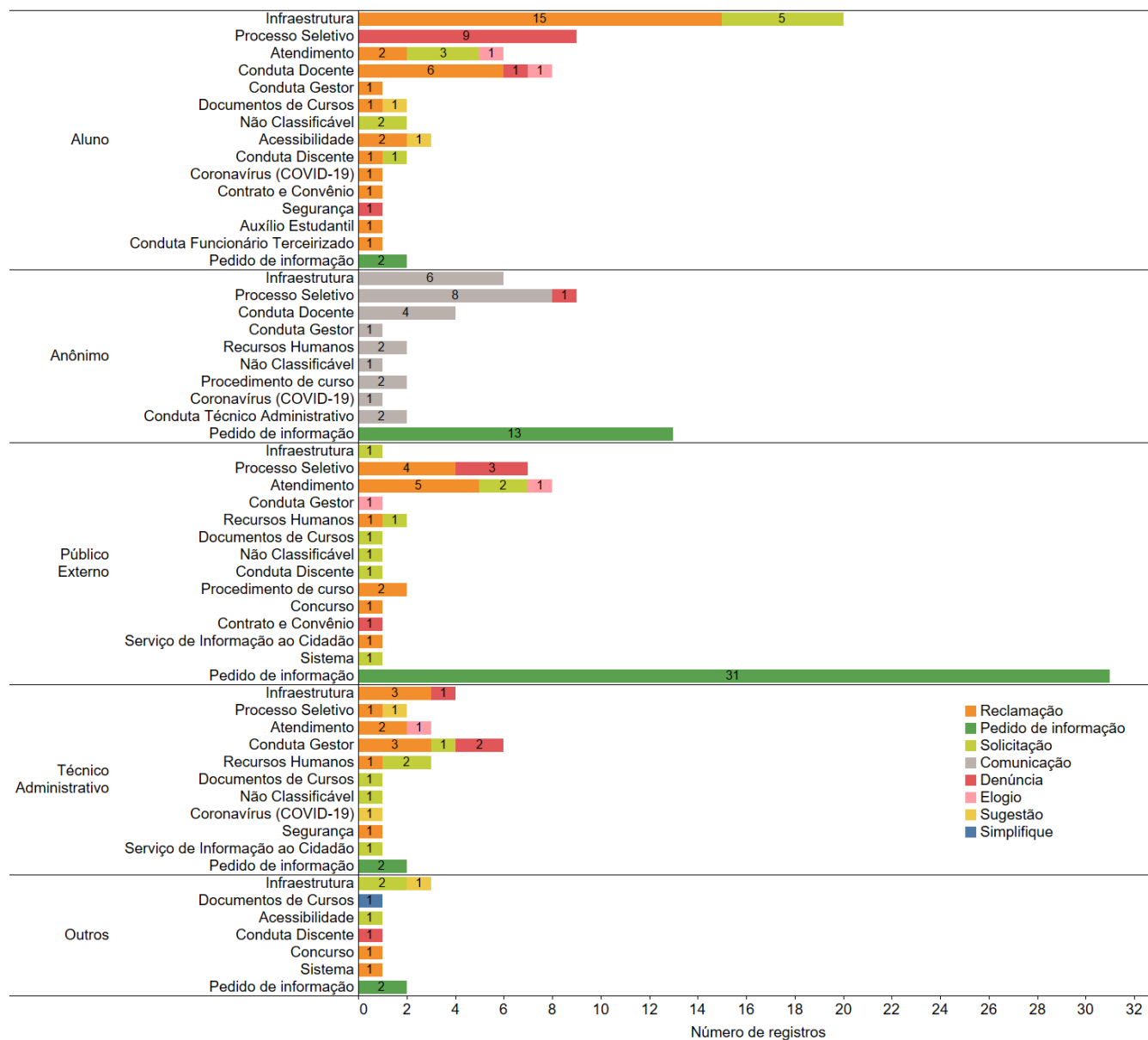
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Considerações da Ouvidoria

- Transparência ativa avaliada pela Controladoria Geral da União, em resultado preliminar, a Universidade Federal do Espírito Santo cumpriu 75,51%, dos itens demandados. Este resultado coloca a UFES entre os primeiros órgãos federais, no quesito transparência ativa. Resultado foi obtido com a ação conjunta entre a ouvidoria e os setores detentores de informações.
- 15 dias, este foi o tempo médio para respostas aos registros de participação social, ou seja, o tempo para que o cidadão tenha acesso à resposta da instituição.
- Registro de manifestações, maior participação foi de Alunos, representaram 31% do total. Seguido de público externo (30%), anônimos (21%), Técnico-administrativos (12%), professores e demais públicos (5%). Com a Infraestrutura, o assunto mais demandado.
- Pedidos de informação representaram 22% da participação social no período, e foram registrados majoritariamente por público externa e anônimos.
- Houve um aumento de 40% nas respostas a pesquisa de satisfação sobre o atendimento às manifestações em relação ao mesmo período de 2019, conforme dados disponíveis no 'Painel Resolveu? (ANEXO III):
 - 71% dos respondentes afirmaram que suas demandas foram atendidas ou parcialmente atendidas. Um aumento de 48%, no atendimento às demandas, em relação ao mesmo período do ano anterior.
 - 71,4% dos respondentes ficaram muito satisfeitos, satisfeitos ou regulares com o atendimento prestado pela ouvidoria. Um aumento de 98%, em relação ao mesmo período do ano anterior.
- A figura a seguir apresenta a categorização por assunto e tipo de manifestação segmentado por público.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria



Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
 Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
 CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Manifestação

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;

***Prazo de resposta:** Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

***Prazo de resposta:** Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais cinco dias mediante justificativa.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS

A Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo solicitou a Ouvidoria Geral da União o cadastro dos seguintes assuntos no sistema de gestão de manifestações, com o intuito de melhorar o tratamento das manifestações e com isso o desenvolvimento de relatórios e apresentação da informação:

- **Coronavírus (COVID-19):** Manifestações relacionadas aos impactos gerados pela pandemia de COVID-19.
- **Acessibilidade:** Manifestação relacionada a acessibilidade motora, intelectual, visão.
- **Animais no Campus:** Manifestação relacionada a fatos relacionados a presença de animais no campus.
- **Atendimento:** Manifestação relacionada ao atendimento para o acesso ao serviço público.
- **Auxílio Estudantil:** Manifestação relacionada ao apoio financeiro, psicossocial, alimentação, política de permanência.
- **Concurso:** Manifestação relacionada aos procedimentos de concursos para provimento de cargo público, como edital, documentação, prazos, bancas e provas, entre outros.
- **Conduta Discente:** Manifestação relacionada à conduta discente em meio a atuação acadêmica.
- **Conduta Docente:** Manifestação relacionada à conduta do docente no exercício da profissão.
- **Conduta Técnico Administrativa:** Manifestação relacionada à conduta do docente no exercício da profissão.
- **Conduta Gestor:** Manifestação relacionada à conduta do ocupante de cargos de liderança no exercício desta função.
- **Conduta Funcionário Terceirizado:** Manifestação relacionada à conduta de funcionário terceirizado no exercício da profissão.
- **Contrato e Convênio:** Manifestação relacionada ao contrato e convênio firmado entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processo licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato.
- **Documentos de Cursos:** Manifestação relacionada ao procedimento de confecção e emissão de certificado, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros.
- **Imagem Institucional:** Manifestação relacionada à citação institucional em sites, redes sociais, entre outros.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **Infraestrutura:** Manifestação relacionada à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, iluminação, telefônica e trânsito.
- **Oferta de curso:** Manifestação relacionada à oferta de curso de graduação, pós-graduação e extensão.
- **Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina:** Manifestação relativa ao procedimento de oferta, ajuste e matrícula de disciplina.
- **Procedimento de Curso:** Manifestação relacionada ao procedimento 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.
- **Processo Seletivo:** Manifestação relativa a processos seletivos para ingresso na graduação, pós-graduação, curso de extensão, iniciação científica e bolsa de apoio acadêmico.
- **Segurança:** Manifestação relacionada à segurança patrimonial e física no âmbito da instituição, se inclui relato de casos de furto e roubo.
- **Sistema:** Manifestação relacionada a sistema de tecnologia da informação, e-mail institucional, site institucional, sistema de matrícula, portais.
- **Recursos Humanos:** Manifestação relacionada à política de gestão de pessoas, capacitação, atenção à saúde, documentação de pessoal, remoção, redistribuição, aposentadoria, licenças, estágio probatório, avaliação de desempenho, entre outros.
- **Relações de Trabalho:** Manifestação relacionada à relação interpessoal entre servidores no exercício de suas atividades.
- **Uso de espaço público:** Manifestação relacionada à utilização do espaço público, como propaganda eleitoral nas dependências da instituição, afixação inadequada de cartazes, festa, evento, propaganda e uso de sala, auditório, entre outros.
- **Não Classificável:** Manifestação que não se enquadra nos demais assuntos relacionados.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO III – BASES DE DADOS

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
Acesso: **sistema.ouvidorias.gov.br**
- Painel Resolveu?
Acesso: **paineis.cgu.gov.br/resolveu**
- Painel Lei de Acesso à Informação
Acesso: **paineis.cgu.gov.br/lai**

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO IV – LEGISLAÇÃO

- **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 Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019**
Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.
- **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.
- **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

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras

Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br

CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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 10.228, 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 do Poder Executivo federal.