



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA GERAL
RELATÓRIO 3º TRIMESTRE
2018

Apresentação

O presente relatório refere-se às manifestações da comunidade universitária e da sociedade em geral recebidas pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Espírito Santo (OG-UFES) no terceiro trimestre do ano de 2018.

Os dados apresentados foram coletados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Sistema e-Ouv), o qual a UFES utiliza desde 6 de abril de 2016. O e-Ouv é um canal integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e funciona online, podendo ser acessado através do site <www.ouvidorias.gov.br>. O sistema faz parte do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias Públicas, criado pela Controladoria Geral da União em dezembro de 2015, com o objetivo de apoiar os órgãos e entidades na execução das atividades de ouvidoria. As manifestações registradas no Sistema e-OUV podem ser feitas por pessoas físicas ou jurídicas por meio de dispositivo com acesso à internet, bastando acessar o site do sistema e realizar o registro. As manifestações registradas podem ser classificadas como: elogio, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação (Simplifique), comunicação (denúncia ou reclamação anônima) seguindo o que orienta a Lei nº 13.460/2017, o Decreto Federal nº 9492/2018, o Decreto Federal nº 9.094/2017 e a Instrução Normativa OGU/CGU nº 5/2018, .

Além das manifestações registradas diretamente pelo usuário no Sistema e-OUV, a OG-UFES recebe manifestações por telefone, WhatsApp, e-mail e presencialmente na Secretaria Administrativa da OG-UFES.

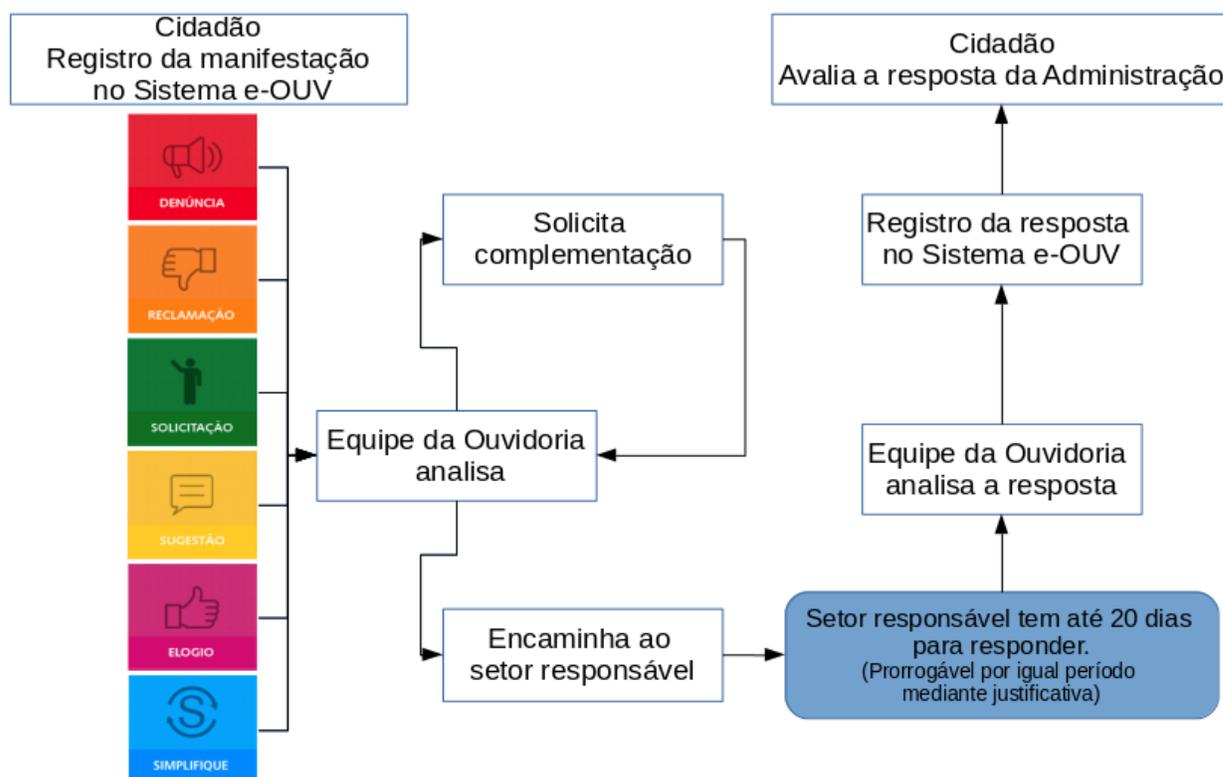
A OG-UFES recebe as manifestações e procede com uma análise prévia do fato descrito pelo usuário com o intuito de identificar elementos suficientes para que possam ser apurados pelo gestor ou responsável do setor da UFES envolvido. As manifestações são encaminhadas aos setores da UFES por e-mail para que apurem os fatos descritos pelos manifestantes e emitam uma resposta para os casos.

A OG-UFES acompanha e orienta todo o processo de resposta ao manifestante, buscando junto aos setores o atendimento da demanda no prazo definido em lei (Figura 1). Em posse da resposta do setor demandado, a OG-UFES registra-a no Sistema e-OUV que por sua vez comunica automaticamente o manifestante, caso tenha se identificado.

Caso seja identificada a necessidade de acrescentar informações, se o manifestante possuir identificação, a OG-UFES registra um pedido de complementação via Sistema e-OUV, para que o manifestante possa se pronunciar. Tal atuação visa otimizar e tornar mais assertiva tanto a participação do usuário no controle social da instituição quanto a resposta da administração ao cidadão.

No final de todo o processo, após a resposta conclusiva ser registrada no Sistema e-OUV, o manifestante recebe-a e junto é disponibilizada uma pesquisa de satisfação (13.460/2017) acerca da atividade desenvolvida pela Ouvidoria e a qualidade da resposta a ele enviada.

Figura 1. Fluxograma da gestão das manifestações registradas no Sistema e-OUV.



Resultados

A extração dos dados para construção deste relatório refere-se ao período 01/07/2018 a 30/09/2018, e ocorreu no dia 01/10/2018. Neste 3º trimestre do ano de 2018, a OG-UFES recebeu 177 manifestações pelo Sistema e-Ouv (Anexo).

O número total de manifestações no 3º trimestre do ano de 2018 representou um aumento de 136% em relação ao mesmo trimestre do ano de 2017, que registrou 75 manifestações.

Do total de manifestações recebidas, 30 foram arquivadas por diferentes motivos, conforme a Tabela 1. Nove manifestações foram solicitadas complementação ao manifestante via Sistema e-OUV, mas não foram complementadas pelo usuário até a data da extração dos dados para este relatório.

Tabela 1. Apresenta o número de manifestações arquivadas e os respectivos motivos:

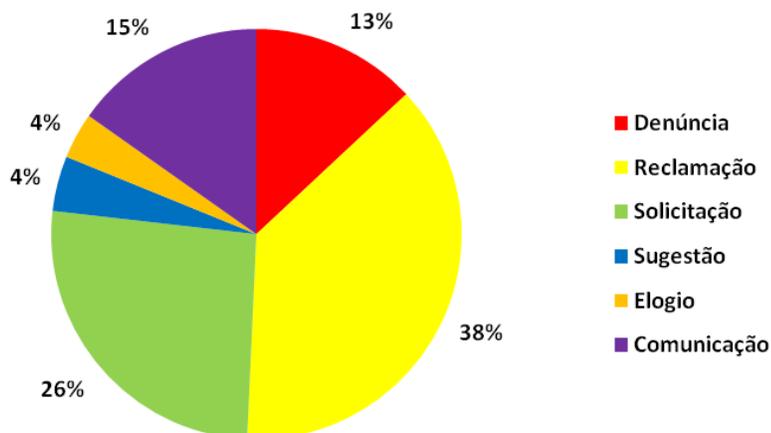
Motivo	Número de manifestações			Total
	Julho	Agosto	Setembro	
Duplicidade de manifestação	3	5	0	8
Falta de clareza / insuficiência de dados	1	7	2	10
Falta de urbanidade Justificativa do arquivamento	0	1	0	1
Manifestação imprópria/inadequada	1	4	0	5
Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento	0	3	0	3
Perda de objeto	2	1	0	3
Total	7	21	2	30

No terceiro trimestre de 2018, excluindo as manifestações arquivadas e as não complementadas pelo manifestante, 138 manifestações foram encaminhadas aos setores da UFES. Destas, o mês de agosto apresentou o maior número de registros encaminhados, foram 52 manifestações (Tabela 2). O tipo de manifestação mais recebida foi Reclamação (37,7%), seguido por Solicitação (26,1%) (Figura 2).

Tabela 2. Apresenta o número de manifestações por tipo por mês, recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018, excluídas as manifestações arquivadas e as não complementadas pelos usuários.

Tipo de manifestação	Número de manifestações			Total
	Julho	Agosto	Setembro	
Denúncia	9	5	4	18
Reclamação	12	24	16	52
Solicitação	14	9	13	36
Sugestão	0	2	4	6
Elogio	2	3	0	5
Comunicação	6	9	6	21
Total	43	52	43	138

Figura 2. Porcentagem (%) de manifestação por tipo.



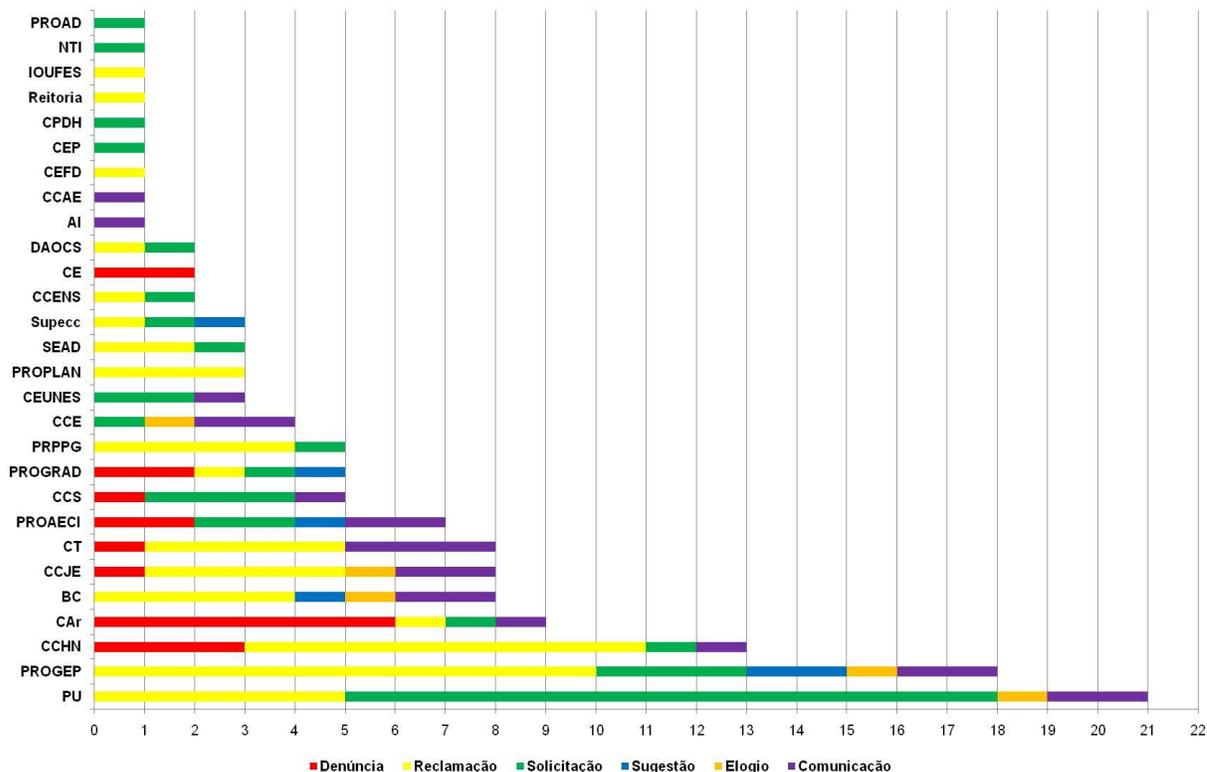
Ao todo, 28 setores da UFES foram demandados pelas manifestações no 3º trimestre do ano de 2018:

1. Auditoria Interna (AI);
2. Biblioteca Central (BC);
3. Centro de Artes (Car);
4. Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAIE);
5. Centro de Ciências da Saúde (CCS);
6. Centro de Ciências Exatas (CCE);
7. Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde (CCENS);
8. Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN);
9. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE);
10. Centro de Educação (CE);
11. Centro de Educação Física e Desportos (CEFD);
12. Centro Tecnológico (CT);
13. Centro Universitário Norte do Espírito Santo (CEUNES);
14. Comissão de Ética Pública (CEP);
15. Comissão Permanente de Direitos Humanos (CPDH);
16. Departamento de Administração dos Órgãos Colegiados Superiores (DAOCS);
17. Instituto de Odontologia da Universidade Federal do Espírito Santo (IOUFES);
18. Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI);

19. Prefeitura Universitária (PU);
20. Pró-Reitoria de Administração (PROAD);
21. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI);
22. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP);
23. Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD);
24. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG);
25. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN);
26. Reitoria;
27. Secretaria de Ensino a Distância (SEAD);
28. Superintendência de Cultura e Comunicação (Supecc).

Os setores mais demandados foram a PU, com 21 manifestações, a PROGEP com 18, o CCHN com 13 (Figura 3). Foram registradas cinco manifestações do tipo Elogio sendo uma para cada um dos seguintes setores: PU, PROGEP, BC, CCJE e CCE (Figura 3).

Figura 3. Apresenta o número de manifestações por tipo e setor demandando no 3º trimestre de 2018, excluídas as manifestações arquivadas e as não complementadas pelo usuário.



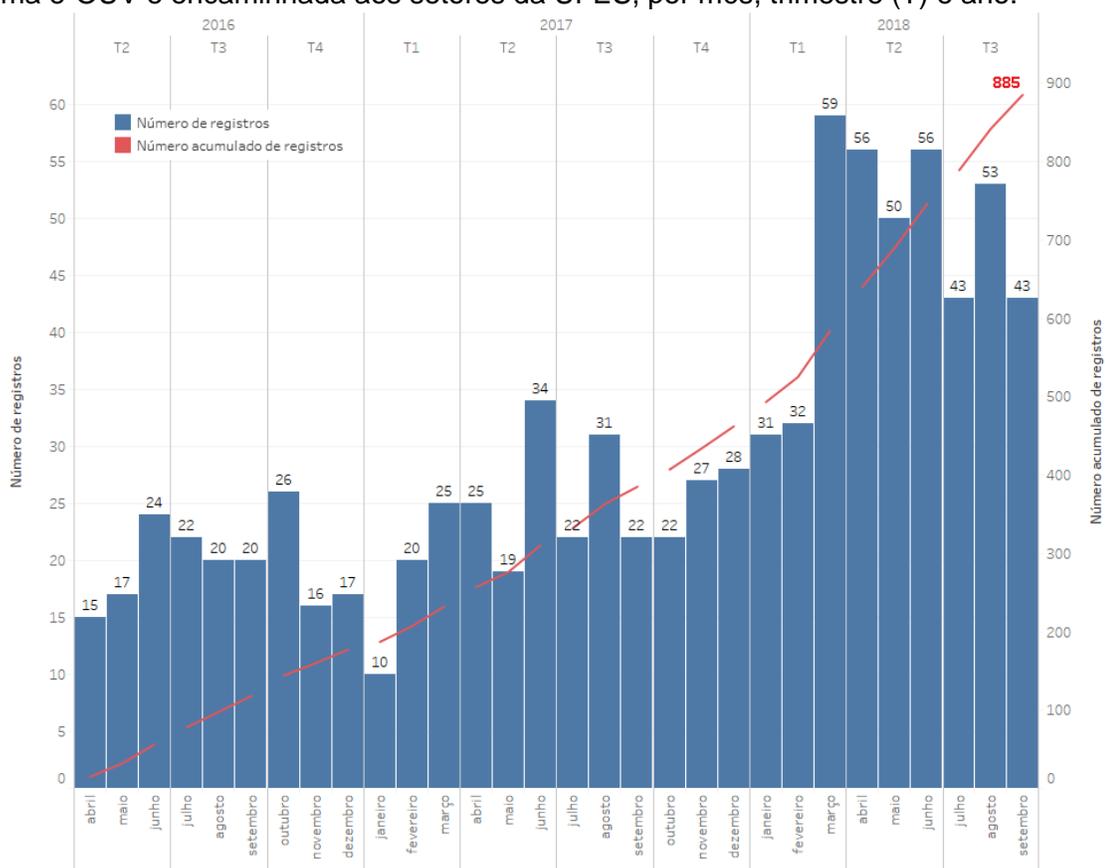
Acerca da localidade de origem dos registros de manifestação, ou seja, o campus ao qual o setor responsável está inserido, o campus Goiabeiras corresponde a 91% das demandas, seguido pelo campus Maruípe com 4,3%, campus de São Mateus com 2,3% e o campus Alegre com 2,3%.

A OG-UFES mantém uma ação de ouvidoria ativa da mulher. No terceiro trimestre de 2018 foram registradas seis manifestações de Ouvidoria da Mulher.

Do total de manifestações, 103 foram concluídas e 35 continuaram abertas, no dia da extração da base de dados para análise (01/10/2018) (Anexo). O tempo médio total de resposta para as manifestações está em torno de 16 dias.

A OG-UFES acumula um total de 885 manifestações registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Sistema e-OUV desde a adesão em abril de 2016. Este número refere-se às manifestações que foram encaminhadas aos setores da UFES, não considerando as arquivadas e as não complementadas (Figura 4). O ano de 2018 acumula um total de 423 manifestações, o que corresponde a 48% do total acumulado das manifestações recebidas pela OG-UFES desde a adesão da UFES ao Sistema e-OUV (Figura 4).

Figura 4. Apresenta o número de manifestações recebidas pela OG-UFES desde a adesão ao Sistema e-OUV e encaminhada aos setores da UFES, por mês, trimestre (T) e ano.



Este relatório foi concluído em 15 de outubro de 2018, pela equipe da Ouvidoria da UFES, e está disponível na página eletrônica da Ouvidoria Geral da UFES (<http://ouvidoria.ufes.br/>), para que seja do conhecimento da comunidade universitária e sociedade em geral, em atendimento aos Artigos 12º e 14º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral.

Equipe da Ouvidoria Geral da UFES:

Aureo Banhos dos Santos - Ouvidor Geral

Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux - Secretária Administrativa

Welington Batista Pereira - Administrador

Janete do Carmo Narciso - Administradora

Italo Jose Queiroz Pompermayer - Assistente em Administração

Endereço: Secretaria Administrativa da Ouvidoria Geral, Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo, Avenida Fernando Ferrari, nº 514, Vitória/ES, 29.060-900.

Telefone: (27) 4009-2209

WhatsApp: (27) 98809-0151

E-mail: ouvidoria@ufes.br

Site: <http://ouvidoria.ufes.br/>



Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018

Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546024276201859	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas		Elogio	Atendimento	05/07/18	Concluída	12/07/18	7
23546024288201883	Auditoria Interna		Comunicação	Licitações	05/07/18	Concluída	13/07/18	8
23546024457201885	Prefeitura Universitária		Solicitação	Segurança	06/07/18	Concluída	30/07/18	24
23546025689201851	Centro de Ciências Humanas e Naturais	Departamento de Ciências Sociais	Reclamação	Assédio Moral	19/07/18	Concluída	16/08/18	28
01015000588201832	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas		Comunicação	Frequência de Servidores	20/07/18	Concluída	30/07/18	10
23546025753201801	Prefeitura Universitária		Solicitação	Segurança	20/07/18	Concluída	30/07/18	10
23546025832201812	Biblioteca Central		Reclamação	Bibliotecas	21/07/18	Concluída	31/07/18	10
23546025856201863	Pró-Reitoria de Graduação		Denúncia	Processo Seletivo	22/07/18	Concluída	25/07/18	3
23546025857201816	Pró-Reitoria de Graduação		Denúncia	Processo Seletivo	22/07/18	Concluída	25/07/18	3
23546025913201812			Solicitação		23/07/18	Complementação Solicitada		
23546025960201858	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania		Denúncia	Processo Seletivo	23/07/18	Concluída	04/09/18	43
00106014917201841	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas		Comunicação	Agente Público	23/07/18	Concluída	09/08/18	17
23546026007201827	Centro de Ciências da Saúde	Comissão de Residência Multiprofissional em Saúde	Solicitação	Certificado ou Diploma	24/07/18	Concluída	01/08/18	8
23546026876201851	Centro de Artes		Denúncia	Ouvidoria da Mulher	01/08/18	Concluída	04/09/18	34
23546026912201887	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal	Reclamação	Atendimento	01/08/18	Concluída	07/08/18	6
23546027024201881			Reclamação	Documentos de Cursos	02/08/18	Complementação Solicitada		
23546027116201861	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas		Denúncia	Conduta Docente	02/08/18	Prorrogada		
23546027133201807	Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional		Reclamação	Processo Seletivo	03/08/18	Concluída	23/08/18	20
23546028422201815	Comissão de Ética Pública		Solicitação	Recursos Humanos	15/08/18	Concluída	26/09/18	42
23546028430201861			Reclamação		15/08/18	Arquivada		
23546028431201814			Reclamação		15/08/18	Arquivada	16/08/18	1
23546028432201851	Reitoria		Reclamação		15/08/18	Concluída	23/08/18	8

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018								
Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546028436201839	Departamento de Administração dos Órgãos Colegiados Superiores		Reclamação	Ensino Superior	15/08/18	Concluída	21/08/18	6
23546028440201805	Centro Tecnológico	Colegiado de Engenharia Mecânica	Comunicação		15/08/18	Concluída	16/08/18	1
23546028457201854	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania		Comunicação		15/08/18	Concluída	16/08/18	1
23546028458201807			Comunicação		15/08/18	Arquivada	16/08/18	1
23546028498201841	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas		Reclamação	Ouvidoria da Mulher	16/08/18	Prorrogada		
23546028536201865	Prefeitura Universitária		Elogio	Infraestrutura	16/08/18	Concluída	18/09/18	33
23546028575201862	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Reclamação	Ensino Superior	16/08/18	Concluída	04/09/18	19
23546028579201841			Comunicação		16/08/18	Arquivada	17/08/18	1
23546028583201817			Comunicação		16/08/18	Arquivada	17/08/18	1
23546023943201886	Centro de Educação		Denúncia	Universidade Pública	02/07/18	Concluída	11/07/18	9
23546024059201869			Solicitação	Infraestrutura e Manutenção	03/07/18	Complementação Solicitada		
23546024060201893			Denúncia		03/07/18	Complementação Solicitada		
23546024064201871	Pró-Reitoria de Graduação		Reclamação	Atendimento	03/07/18	Concluída	04/07/18	1
23546024124201856	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas		Comunicação	Frequência de Servidores	04/07/18	Concluída	12/07/18	8
23546024160201810			Denúncia		04/07/18	Arquivada		
23546024161201864	Centro de Artes	Departamento de Artes Visuais	Reclamação	Ensino Superior	04/07/18	Concluída	13/07/18	9
23546024197201848			Reclamação		04/07/18	Complementação Solicitada		
23546024979201887	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Atenção a Saúde	Reclamação	Atendimento	12/07/18	Concluída	13/07/18	1
23546025050201875	Núcleo de Tecnologia da Informação		Solicitação	Serviços e Sistemas	13/07/18	Concluída	13/07/18	0
23546025085201812	Centro de Ciências da Saúde	Comissão de Residência Multiprofissional em Saúde	Solicitação	Documentos de Cursos	13/07/18	Concluída	01/08/18	19
23546026215201826	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Gestão de Pessoas	Solicitação	Concurso	25/07/18	Concluída	26/07/18	1
23546026260201881			Sugestão		26/07/18	Arquivada		

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018								
Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546027767201851	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal	Reclamação	Atendimento	09/08/18	Concluída	22/08/18	13
23546027826201891	Centro de Ciências Exatas	Departamento de Estatística	Comunicação	Conduta Docente	09/08/18	Concluída	16/08/18	7
23546027829201825	Departamento de Administração dos Órgãos Colegiados Superiores		Solicitação	Documentos de Cursos	09/08/18	Concluída	10/08/18	1
23546027868201822			Comunicação		09/08/18	Arquivada		
23546027870201800	Centro de Ciências Exatas	Departamento de Estatística	Comunicação	Conduta Docente	09/08/18	Concluída	16/08/18	7
23546027902201869	Prefeitura Universitária		Solicitação	Segurança	10/08/18	Concluída	06/09/18	27
23546029346201865	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania		Comunicação	Processo Seletivo	24/08/18	Concluída	04/09/18	11
23546029420201843	Centro de Ciências Agrárias e Engenharias		Comunicação	Ensino Superior	25/08/18	Concluída	04/09/18	10
23546029461201830			Denúncia		26/08/18	Arquivada		
23546029487201888	Pró-Reitoria de Graduação		Solicitação	Documentos de Cursos	27/08/18	Concluída	12/09/18	16
23546029528201836			Comunicação		27/08/18	Arquivada		
23546030714201818	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		Solicitação	Certificado ou Diploma	05/09/18	Concluída	17/09/18	12
23546030827201813	Prefeitura Universitária		Solicitação	Segurança	06/09/18	Complementada		
23546030874201867	Prefeitura Universitária		Solicitação	Universidade Pública	06/09/18	Cadastrada		
23546030877201809	Centro Tecnológico		Reclamação	Conduta Docente	06/09/18	Complementação Solicitada		
23546031772201869	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Comunicação	Segurança	17/09/18	Cadastrada		
23546031800201848	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	Reclamação	Recursos Humanos	17/09/18	Concluída	25/09/18	8
23546031832201843	Prefeitura Universitária		Solicitação	Infraestrutura e Manutenção	17/09/18	Cadastrada		
23546031872201895	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	Solicitação	Recursos Humanos	17/09/18	Cadastrada		
23546024571201813			Reclamação		09/07/18	Arquivada		
23546024576201838	Prefeitura Universitária		Solicitação	Segurança	09/07/18	Concluída	17/09/18	70

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018								
Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546024589201815	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	Núcleo de Acessibilidade	Solicitação	Acessibilidade	09/07/18	Concluída	09/08/18	31
23546024661201804	Centro de Artes		Comunicação	Atendimento	10/07/18	Concluída	16/08/18	37
23546024672201886	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Gestão de Pessoas	Reclamação	Atendimento	10/07/18	Concluída	19/07/18	9
23546024696201835			Reclamação	Ensino Superior	10/07/18	Complementação Solicitada		
23546024700201865	Centro Tecnológico	Colegiado de Engenharia Civil	Reclamação	Ensino Superior	10/07/18	Concluída	23/07/18	13
23546025244201871	Centro de Ciências da Saúde	Colegiado de Enfermagem	Solicitação	Ensino Superior	16/07/18	Concluída	07/08/18	22
23546025289201845			Elogio		16/07/18	Arquivada		
23546025290201870	Centro de Ciências Exatas	Departamento de Estatística	Elogio	Conduta Docente	16/07/18	Concluída	01/08/18	16
23546025353201898	Prefeitura Universitária		Solicitação	Infraestrutura	17/07/18	Concluída	16/08/18	30
23546025359201865			Comunicação		17/07/18	Arquivada		
23546026590201876	Prefeitura Universitária		Solicitação	Infraestrutura e Manutenção	30/07/18	Concluída	28/09/18	60
23546026687201889	Centro de Ciências da Saúde		Denúncia	Relações Interpessoais	31/07/18	Concluída	10/09/18	41
23546026702201899	Centro Universitário Norte do Espírito Santo	Departamento de Ciências Agrárias e Biológicas	Solicitação	Laboratórios	31/07/18	Concluída	20/08/18	20
23546027933201810	Secretaria de Ensino a Distância		Reclamação	Atendimento	10/08/18	Concluída	04/09/18	25
23546027942201819	Prefeitura Universitária		Comunicação	Segurança	10/08/18	Concluída	16/08/18	6
23546027943201855	Pró-Reitoria de Graduação		Sugestão	Atendimento	10/08/18	Concluída	14/08/18	4
23546028113201845	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		Reclamação	Documentos de Cursos	13/08/18	Concluída	20/08/18	7
23546029164201894	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal	Reclamação	Atendimento	23/08/18	Concluída	05/09/18	13
23546029278201834			Comunicação		23/08/18	Arquivada		
23546030545201816	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		Reclamação	Documentos de Cursos	04/09/18	Concluída	10/09/18	6
23546030552201818			Comunicação		04/09/18	Arquivada		

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018								
Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546030619201814	Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional		Reclamação	Processo Seletivo	04/09/18	Concluída	26/09/18	22
23546030628201813	Superintendência de Cultura e Comunicação		Solicitação	Serviços e Sistemas	04/09/18	Concluída	05/09/18	1
23546030668201857	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		Reclamação	Documentos de Cursos	04/09/18	Concluída	10/09/18	6
23546030673201860	Centro de Ciências Humanas e Naturais	Coordenação de Filosofia	Solicitação	Ouvidoria Interna	05/09/18	Concluída	17/09/18	12
23546031580201852	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Gestão de Pessoas	Sugestão	Recursos Humanos	13/09/18	Cadastrada		
23546031683201812	Biblioteca Central		Sugestão	Bibliotecas	14/09/18	Cadastrada		
23546032652201889	Biblioteca Central		Comunicação	Bibliotecas	24/09/18	Concluída	26/09/18	2
23546032661201870	Centro de Ciências Humanas e Naturais	Departamento de Filosofia	Reclamação		24/09/18	Cadastrada		
23546032735201878	Centro Tecnológico		Comunicação		25/09/18	Concluída	26/09/18	1
23546023902201890	Prefeitura Universitária		Solicitação	Segurança	02/07/18	Concluída	30/07/18	28
23546023921201816	Instituto de Odontologia da Universidade Federal do Espírito Santo		Reclamação	Atendimento	02/07/18	Concluída	13/07/18	11
23546024740201815	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Departamento de Arquivologia	Comunicação	Conduta Docente	10/07/18	Concluída	16/08/18	37
23546024747201829	Centro de Artes		Denúncia	Ouvidoria da Mulher	10/07/18	Concluída	07/08/18	28
23546024790201894	Centro de Artes		Denúncia	Segurança	11/07/18	Concluída	07/08/18	27
23546024812201816	Centro Tecnológico	Departamento de Engenharia de Produção	Reclamação	Ensino Superior	11/07/18	Concluída	07/08/18	27
23546024860201812	Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde		Solicitação	Universidade Pública	11/07/18	Concluída	24/09/18	75
23546024909201829	Centro de Artes		Denúncia	Segurança	12/07/18	Concluída	08/08/18	27
23546024913201897	Centro Tecnológico	Coordenação de Engenharia Ambiental	Reclamação	Ensino Superior	12/07/18	Concluída	01/08/18	20
23546025486201864	Centro de Educação		Denúncia	Ouvidoria da Mulher	17/07/18	Concluída	15/08/18	29
23546026431201871			Solicitação		27/07/18	Arquivada		
23546026468201808			Solicitação		27/07/18	Arquivada		
23546026534201831	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Atenção a Saúde	Reclamação	Atendimento	30/07/18	Concluída	01/08/18	2

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018

Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546026547201819	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	Reclamação	Processo Seletivo	30/07/18	Concluída	08/08/18	9
23546028216201813	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas		Elogio	Atendimento	14/08/18	Concluída	04/09/18	21
23546028272201840	Prefeitura Universitária		Reclamação	Segurança	14/08/18	Concluída	17/09/18	34
23546028284201874	Biblioteca Central		Elogio	Bibliotecas	14/08/18	Concluída	17/09/18	34
23546028285201819	Secretaria de Ensino a Distância		Reclamação	Ensino Superior	14/08/18	Concluída	14/09/18	31
23546028387201834	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Reclamação	Atendimento	15/08/18	Concluída	21/08/18	6
23546029611201813	Centro de Ciências Humanas e Naturais	Colegiado de Letras Neolatinas	Reclamação	Ensino Superior	27/08/18	Concluída	21/09/18	25
23546029632201821			Comunicação		28/08/18	Arquivada		
23546029651201857	Prefeitura Universitária		Reclamação	Segurança	28/08/18	Concluída	21/09/18	24
23546029655201835	Superintendência de Cultura e Comunicação	Coordenação do Teatro Universitário	Sugestão	Ações	28/08/18	Concluída	12/09/18	15
23546029657201824	Centro Tecnológico		Denúncia	Ouvidoria Interna	28/08/18	Prorrogada		
23546029700201851	Secretaria de Ensino a Distância		Solicitação	Bolsas	28/08/18	Concluída	17/09/18	20
23546029789201856	Prefeitura Universitária		Solicitação	Infraestrutura	28/08/18	Concluída	17/09/18	20
23546031018201829	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas		Reclamação	Ensino Superior	09/09/18	Cadastrada		
23546031060201840	Centro Universitário Norte do Espírito Santo		Comunicação	Conduta Docente	10/09/18	Concluída	25/09/18	15
23546031998201860	Biblioteca Central		Reclamação	Infraestrutura	18/09/18	Cadastrada		
23546032765201884	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Gestão de Pessoas	Sugestão		25/09/18	Cadastrada		
23546032854201821	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Reclamação		26/09/18	Cadastrada		
23546032904201870	Centro de Artes		Solicitação		26/09/18	Cadastrada		
23546032955201800	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	Solicitação	Benefício	26/09/18	Cadastrada		
23546033037201890	Prefeitura Universitária		Comunicação		27/09/18	Cadastrada		
23546033048201870	Prefeitura Universitária		Reclamação	Segurança	27/09/18	Concluída	28/09/18	1
23546033067201804	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Denúncia		27/09/18	Cadastrada		
23546027433201888			Reclamação		06/08/18	Arquivada		

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018								
Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546027477201816	Centro Universitário Norte do Espírito Santo		Solicitação	Relações de Trabalho	07/08/18	Concluída	08/08/18	1
23546027521201880	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Reclamação	Atendimento	07/08/18	Concluída	08/08/18	1
23546027526201811	Biblioteca Central		Comunicação	Bibliotecas	07/08/18	Concluída	08/08/18	1
23546027527201857			Solicitação		07/08/18	Arquivada		
23546027544201894			Solicitação		07/08/18	Arquivada		
23546027562201876			Denúncia	Gestão de Pessoas	07/08/18	Complementação Solicitada		
23546027565201818	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas		Reclamação	Atendimento	07/08/18	Concluída	09/08/18	2
23546027611201871	Biblioteca Central		Reclamação	Bibliotecas	08/08/18	Concluída	08/08/18	0
23546028865201814	Biblioteca Central		Reclamação	Atendimento	20/08/18	Concluída	10/09/18	21
23546028917201844	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	Reclamação	Processo Seletivo	21/08/18	Concluída	17/09/18	27
23546028918201899	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		Reclamação	Certificado ou Diploma	21/08/18	Concluída		
23546028940201839	Centro de Ciências Humanas e Naturais	Departamento de Línguas e Letras	Reclamação	Ensino Superior	21/08/18	Concluída	23/08/18	2
23546030268201841			Comunicação		01/09/18	Arquivada		
00106016837201820	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	Departamento de Assistência Estudantil	Sugestão	Assistência Social	03/09/18	Concluída	12/09/18	9
23546030420201896	Centro de Artes		Denúncia	Homofobia	03/09/18	Cadastrada		
23546031512201893	Pró-Reitoria de Administração	Gerência de Compras e Contratações	Solicitação	Problema no Sistema	13/09/18	Cadastrada		
23546032527201879	Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional		Reclamação	Processo Seletivo	23/09/18	Cadastrada		
23546032549201839	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	Reclamação	Atendimento	24/09/18	Cadastrada		
23546028611201898	Centro Tecnológico	Coordenação de Engenharia Mecânica	Comunicação		17/08/18	Concluída	20/08/18	3
23546029922201874	Centro de Ciências Exatas		Solicitação	Recursos Humanos	29/08/18	Prorrogada		
23546031093201890	Centro de Ciências Humanas e Naturais		Denúncia	Ouvidoria da Mulher	10/09/18	Cadastrada		
23546031129201835	Prefeitura Universitária		Solicitação		10/09/18	Cadastrada		

Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3o trimestre de 2018

Anexo. Lista de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2018								
Manifestação						Resposta		
Número Único de Protocolo – NUP	Setor	Unidade	Tipo	Assunto	Data de abertura	Situação	Data para a resposta Conclusiva	Tempo de resposta em dias
23546031174201890	Centro de Ciências da Saúde		Comunicação	Conduta Técnico Administrativa	11/09/18	Concluída	11/09/18	0
23546033103201821	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	Departamento de Gestão de Restaurantes	Solicitação	Restaurante Universitário	27/09/18	Cadastrada		
23480021331201861	Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde		Reclamação		28/09/18	Cadastrada		
23546033236201806	Prefeitura Universitária		Reclamação	Segurança	28/09/18	Cadastrada		
23546033238201897	Superintendência de Cultura e Comunicação		Reclamação	Atendimento	28/09/18	Cadastrada		
23546033286201885	Centro de Ciências Humanas e Naturais	Coordenação de Filosofia	Denúncia		28/09/18	Cadastrada		
23546027402201827			Solicitação		06/08/18	Arquivada		
23546028667201842			Solicitação		17/08/18	Arquivada		
23546028677201888			Comunicação		17/08/18	Arquivada		
23546028695201860	Prefeitura Universitária		Reclamação	Infraestrutura	17/08/18	Concluída	05/09/18	19
23546028708201809			Comunicação		18/08/18	Arquivada		
23546028726201882			Comunicação		18/08/18	Arquivada		
23546028744201864	Centro de Artes		Denúncia	Ouvidoria da Mulher	19/08/18	Prorrogada		
23546028771201837	Centro Tecnológico		Reclamação	Racismo	20/08/18	Concluída	04/09/18	15
23546028775201815	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	Departamento de Assistência Estudantil	Denúncia		20/08/18	Concluída	10/09/18	21
23546028776201860			Denúncia		20/08/18	Arquivada		
23546028805201893			Comunicação		20/08/18	Arquivada		
23546028809201871	Prefeitura Universitária		Solicitação	Infraestrutura Urbana	20/08/18	Concluída	05/09/18	16
23546030026201858			Reclamação		30/08/18	Complementação Solicitada		
23546030187201841			Comunicação		31/08/18	Arquivada		
23546031290201817	Comissão Permanente de Direitos Humanos		Solicitação	Atendimento	11/09/18	Cadastrada		
23546032377201801	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Departamento de Serviço Social	Reclamação	Conduta Docente	21/09/18	Cadastrada		
23546032415201818	Centro de Educação Física e Desportos		Reclamação	Conduta Técnico-administrativa	21/09/18	Cadastrada		