



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA GERAL
RELATÓRIO 4º 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 quarto 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.sistema.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.

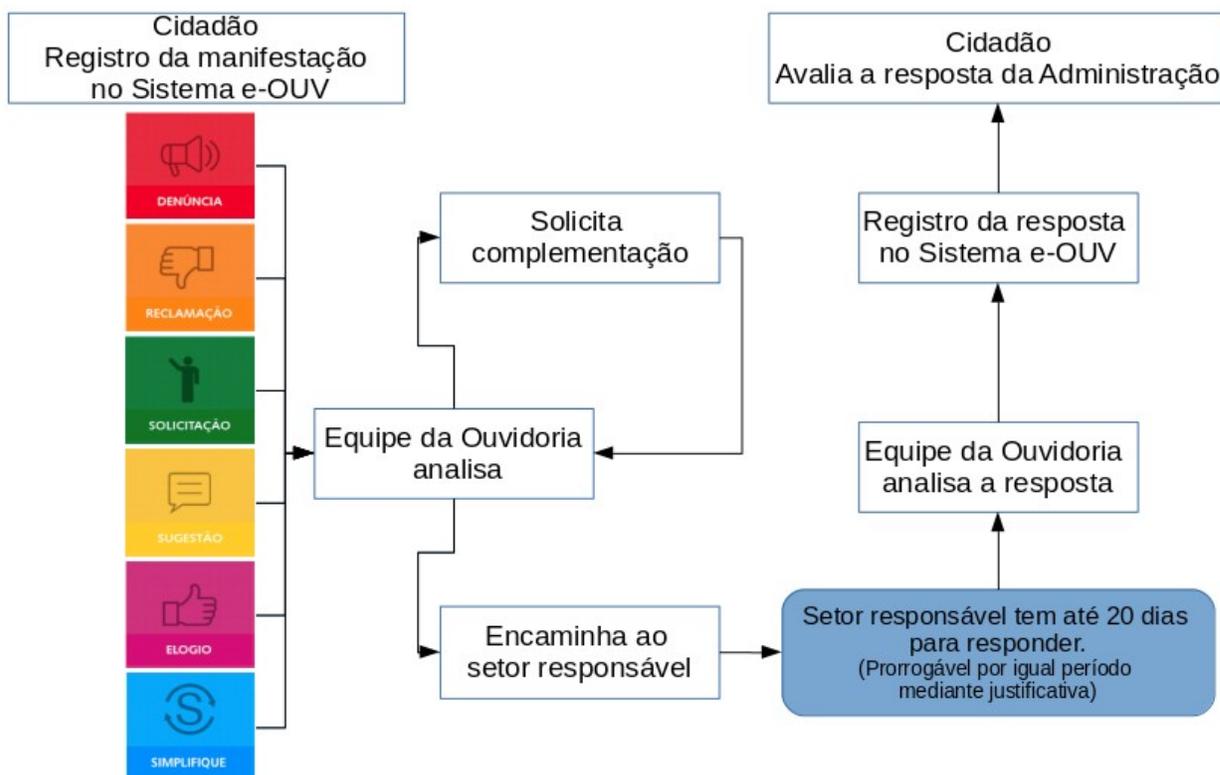
A OG-UFES recebe as manifestações e procede com uma análise prévia do fato descrito pelo usuário com o intuito de identificar elementos suficientes para que possam ser apurados pelo gestor ou responsável do setor da UFES envolvido. As manifestações são encaminhadas aos setores da UFES por e-mail para 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 01/10/2018 a 31/12/2018, e ocorreu no dia 02/01/2019. Neste 4º trimestre do ano de 2018, a OG-UFES recebeu 179 manifestações pelo Sistema e-Ouv (Anexo).

O número total de manifestações no 4º trimestre do ano de 2018 representou um aumento de aproximadamente 232% em relação ao mesmo trimestre do ano de 2017, que registrou 77 manifestações.

Do total de manifestações recebidas, 14 foram arquivadas por diferentes motivos, conforme a Tabela 1. Três manifestações foram arquivadas automaticamente pelo sistema por ausência de complementação. Até a data de extração dos dados para este relatório existem 3 manifestações aguardando complementação.

Tabela 1. Número de manifestações arquivadas e as não complementadas pelos usuários no 4º Trimestre de 2018.

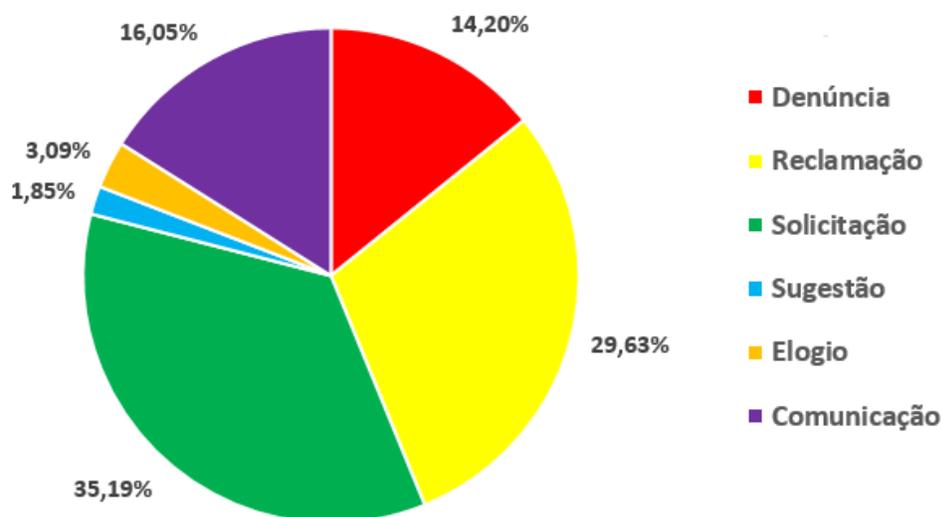
Motivo	Número de manifestações			Total
	Outubro	Novembro	Dezembro	
Duplicidade de manifestação	1	1	1	3
Falta de clareza / insuficiência de dados	1	1	0	2
Manifestação imprópria/inadequada	0	1	0	1
Perda de objeto	2	1	2	5
Não complementada	2	1	0	3
Total	6	5	3	14

No quarto trimestre de 2018, excluindo as manifestações arquivadas e as não complementadas pelo manifestante e as que estamos aguardando complementação, 162 manifestações foram encaminhadas aos setores da UFES. Destas, o mês de novembro apresentou o maior número de registros encaminhados, foram 60 manifestações (Tabela 2). O tipo de manifestação mais recebida foi Solicitação (35,19%), seguido por Reclamação (29,63%) (Figura 2).

Tabela 2. Número de manifestações por tipo por mês, recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 4º trimestre de 2018, excluídas as manifestações arquivadas e as não complementadas pelos usuários.

Tipo de manifestação	Número de manifestações			Total
	Outubro	Novembro	Dezembro	
Denúncia	9	9	5	23
Reclamação	14	15	19	48
Solicitação	18	27	12	57
Sugestão	1	1	1	3
Elogio	1	1	3	5
Comunicação	12	7	7	26
Total	55	60	47	162

Gráfico 1. Percentual de manifestação por tipo.



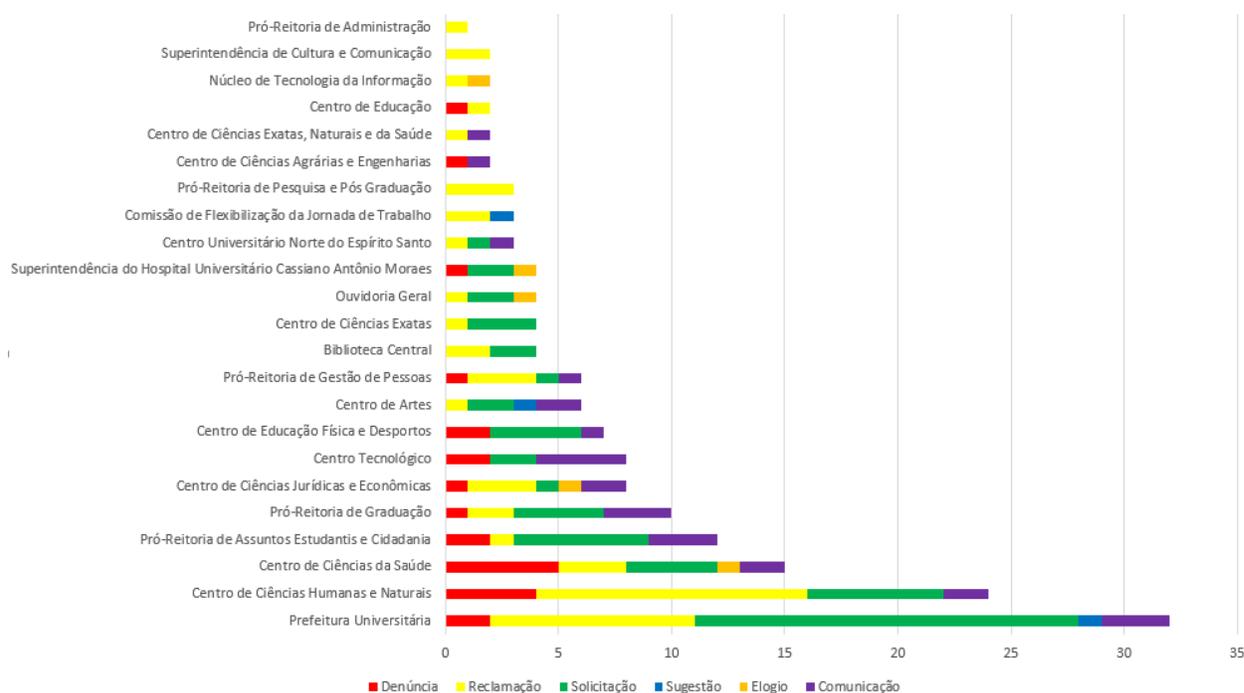
Ao todo, 24 setores da UFES foram demandados pelas manifestações no 4º trimestre do ano de 2018:

1. Biblioteca Central (BC);
2. Centro de Artes (Car);
3. Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAIE);
4. Centro de Ciências da Saúde (CCS);
5. Centro de Ciências Exatas (CCE);
6. Centro de Ciências Exatas Naturais e da Saúde (CCENS);
7. Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN);
8. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE);
9. Centro de Educação (CE);
10. Centro de Educação Física e Desportos (CEFD);
11. Centro Tecnológico (CT);

12. Centro Universitário Norte do Espírito Santo (CEUNES);
13. Comissão de Flexibilização da Jornada de Trabalho;
14. Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI);
15. Ouvidoria Geral (OG);
16. Prefeitura Universitária (PU);
17. Pró-Reitoria de Administração (PROAD);
18. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI);
19. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP);
20. Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD);
21. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG);
22. Secretaria de Relações Internacionais (SRI);
23. Superintendência de Cultura e Comunicação (Supecc);
24. Superintendência do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes.

Os setores mais demandados foram a PU, com 32 manifestações, o CCHN com 24, e CCS com 15 (Figura 3). Foram registradas 5 manifestações do tipo Elogio sendo uma para cada um dos seguintes setores: CCS, CCJE, OG, NTI e Superintendência do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (Figura 3).

Gráfico 3. Apresenta o número de manifestações por tipo e setor demandando no 4º trimestre de 2018, excluídas as manifestações arquivadas e as não complementadas pelo usuário.



Acerca da localidade do setor responsável pela manifestação, ou seja, o campus ao qual o setor responsável está inserido, o campus Goiabeiras corresponde a 86,42% das demandas, seguido pelo campus Maruípe com 9,26%, campus de Alegre com 2,47%, São Mateus com 1,85%.

Neste período foram registradas 4 manifestações ‘Simplifique’ sendo dos tipos: Reclamação, Denúncia e Solicitação. Os setores demandados nestes pedidos de simplificação foram: Pró-Reitoria de Graduação com duas, Centro de Educação Física e Desportos com uma e Centro de Ciências Humanas e Naturais também com uma.

Tabela 3. Número de manifestações por setor e por tipo recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES no 4º trimestre de 2018, excluídas as manifestações arquivadas e as não complementadas pelo usuário.

Setor	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Prefeitura Universitária	3	2		8		17	1	31
Centro de Ciências Humanas e Naturais	2	4		11	1	6		24
Centro de Ciências da Saúde	2	5	1	3		4		15
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania	3	2		1		6		12
Pró-Reitoria de Graduação	3			2	2	3		10
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	2	1	1	3		1		8
Centro de Educação Física e Desportos	1	2			1	3		7
Centro Tecnológico	4	2				1		7
Centro de Artes	2			1		2	1	6
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	1	1		3		1		6
Biblioteca Central				2		2		4
Superintendência do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes		1	1			2		4
Centro de Ciências Exatas				1		2		3
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	1			1		1		3
Comissão de Flexibilização da Jornada de Trabalho				2			1	3
Ouvidoria Geral			1			2		3
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	1	1						2
Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde	1			1				2
Centro de Educação		1		1				2
Núcleo de Tecnologia da Informação			1	1				2
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação				2				2
Superintendência de Cultura e Comunicação				2				2
Centro de Ciências Exatas, Centro Tecnológico						1		1
Prefeitura Universitária, Ouvidoria Geral, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação				1				1
Pró-Reitoria de Administração				1				1
Secretaria de Relações Internacionais						1		1
Total	26	22	5	47	4	55	3	162

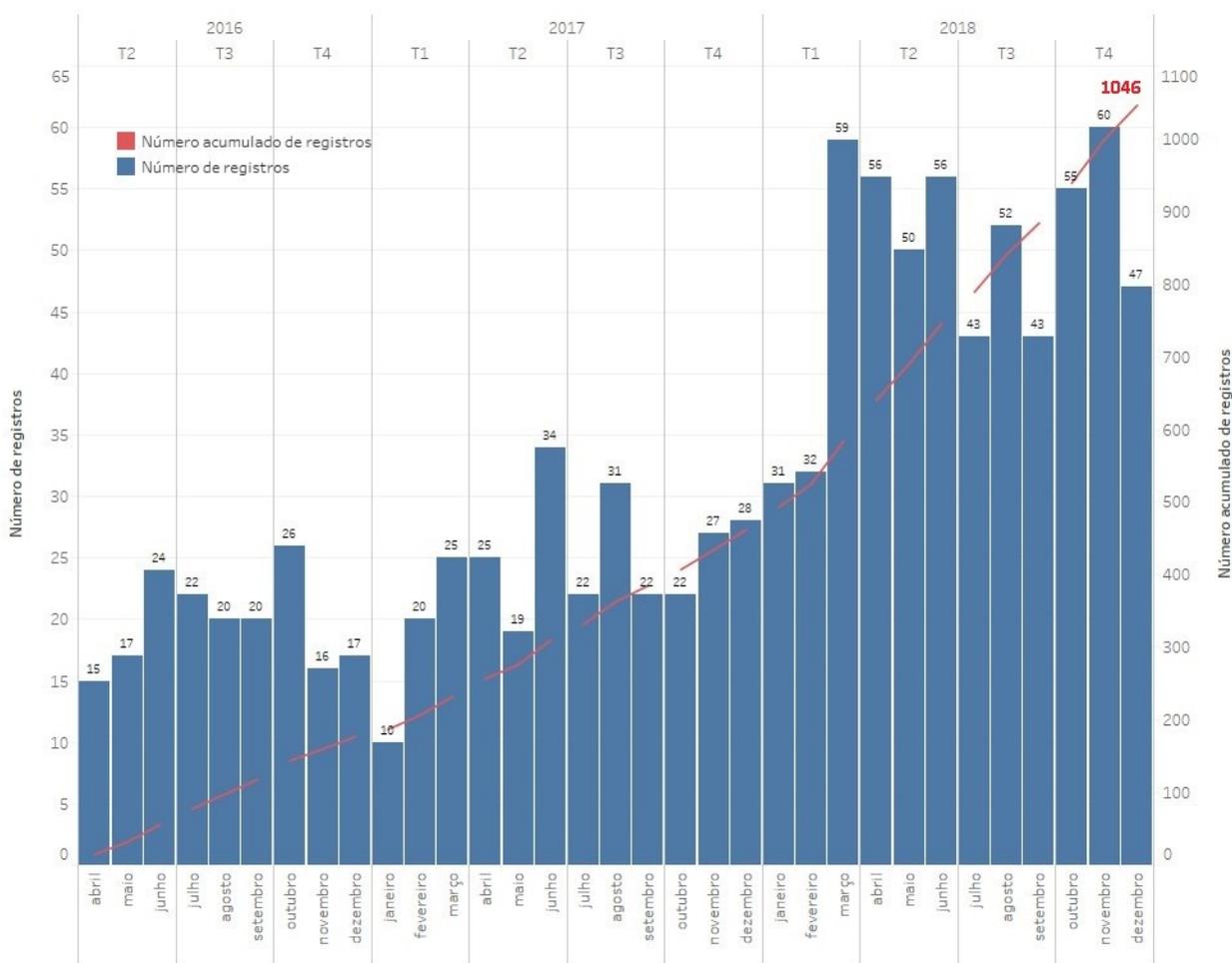
Do total de manifestações, 123 foram concluídas e 28 continuaram abertas, no dia da extração da base de dados para análise (02/01/2019). O tempo médio total de resposta para as manifestações está em torno de 17 dias.

Tabela 4. Número de manifestações abertas, concluídas, prorrogadas e o tempo médio de atendimento em dias por setor da UFES das manifestações concluídas, excluído as arquivadas e as que não foram complementadas.

Setor	Cadastrada	Concluída	Prorrogada	Número de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
Prefeitura Universitária	4	22	5	31	19,18
Centro de Ciências Humanas e Naturais	4	20		24	12,95
Centro de Ciências da Saúde	1	13	1	15	30,54
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania		12		12	17,08
Pró-Reitoria de Graduação	5	5		10	12,80
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1	6	1	8	20,50
Centro de Educação Física e Desportos	2	5		7	17,60
Centro Tecnológico	1	4	2	7	2,75
Centro de Artes		6		6	10,00
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	1	5		6	20,20
Biblioteca Central		4		4	15,25
Superintendência do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes	3	1		4	30,00
Centro de Ciências Exatas	1	2		3	19,00
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	2	1		3	17,00
Comissão de Flexibilização da Jornada de Trabalho		3		3	6,00
Ouvidoria Geral		3		3	23,67
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias		2		2	5,50
Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde	1	1		2	21,00
Centro de Educação	2			2	
Núcleo de Tecnologia da Informação		1	1	2	9,00
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		2		2	11,00
Superintendência de Cultura e Comunicação		2		2	22,50
Centro de Ciências Exatas, Centro Tecnológico			1	1	
Prefeitura Universitária, Ouvidoria Geral, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação		1		1	26,00
Pró-Reitoria de Administração		1		1	0,00
Secretaria de Relações Internacionais		1		1	7,00
Total	28	123	11	162	17,12

A OG-UFES acumula um total de 1048 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 584 manifestações, o que corresponde a 55,72% do total acumulado das manifestações recebidas pela OG-UFES desde a adesão da UFES ao Sistema e-OUV (Figura 4).

Gráfico 4. Número de acumulado de manifestações registradas no Sistema e-OUV, recebidas pela OG-UFES desde a adesão ao Sistema e-OUV, excluídas as manifestações arquivadas e as não complementadas pelo usuário.



Este relatório foi concluído em 03 de janeiro de 2019, 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

Wellington 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/>