

## RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DE 2017 DA OUVIDORIA GERAL DA UFES

O presente Relatório do 3º trimestre de 2017 (meses de julho, agosto e setembro) apresenta as manifestações da comunidade universitária e da sociedade em geral recebidas pela Ouvidoria Geral da UFES, que foram encaminhadas para os setores e atendidas no âmbito da Universidade. Os dados apresentados foram coletados do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), que a Ouvidoria Geral da UFES aderiu 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](http://www.ouvidorias.gov.br). O sistema faz parte do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, criado pela Controladoria-Geral da União em dezembro de 2015 com o objetivo de apoiar órgãos e entidades na execução das atividades da Ouvidoria. As manifestações pelo e-Ouv são realizadas por pessoas físicas ou jurídicas de qualquer computador com internet, bastando acessar o site do sistema. As manifestações são classificadas como elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, seguindo o que determina a Instrução Normativa OGU nº 1/2014.

Na Secretaria Administrativa da Ouvidoria Geral da UFES, que funciona no Campus de Goiabeiras, é disponibilizado acesso a computadores integrados ao e-Ouv para os membros da comunidade acadêmica e externa realizarem suas manifestações, sob a orientação de Técnicos Administrativos qualificados para o procedimento. Após o registro da manifestação no e-Ouv, a Ouvidoria Geral encaminha a manifestação para o setor da UFES demandado, acompanha a manifestação, cobra a resposta dentro do prazo e encaminha a resposta ao requerente por e-mail.

No 3º trimestre de 2017, a Ouvidoria Geral da UFES recebeu 74 manifestações pelo e-Ouv, sendo 72 direcionadas diretamente e duas reencaminhadas pela Ouvidoria do Ministério da Educação. Do total de manifestações, 69 foram encerradas e cinco continuaram em aberto, pois o prazo para o atendimento não havia vencido (Anexo). O tempo médio de atendimento por manifestação foi de 13,4 dias.

O tipo de manifestação mais recebido foi a reclamação (33 manifestações), e o segundo mais recebido foi a denúncia (24 manifestações) (Tabela 1). Cumpre observar, porém, que é possível que o usuário classifique o tipo de manifestação de forma equivocada, selecionando, por exemplo, uma “denúncia” quando na verdade se trataria de uma “reclamação”.

O maior número de manifestações ocorreu no mês de agosto, com 31 manifestações (Tabela 1). Destas, a maioria foi reclamação, com 16 manifestações (Tabela 1). O mês de agosto coincidiu com o final do período letivo 2017/1, fato que pode ter influenciado no quantitativo de manifestações nesse mês, visto que o final de período é um momento em que as atividades da Universidade são mais intensificadas, o que pode acarretar em muitos conflitos.

Tabela 1. Apresenta o número de manifestações por tipo e mês recebido pela Ouvidoria Geral da UFES no 3º trimestre de 2017. Apresenta também o total e porcentagem por tipo de manifestação.

Tipo de Manifestação	Número de Manifestações por Mês			Manifestações no 3º Trimestre		Média do Tempo de Atendimento em Dias
	Julho	Agosto	Setembro	Número	Porcentagem	
Denúncia	8	9	7	24	32,4%	14,8
Reclamação	8	16	9	33	44,5%	13,9
Solicitação	4	5	5	14	18,9%	11,0
Sugestão	1	1	0	2	2,7%	11,0
Elogio	1	0	0	1	1,3%	3,0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>74</b>	<b>100,0%</b>	<b>13,4</b>

Ao todo, 21 setores da UFES foram demandados pelas manifestações no 3º Trimestre de 2017:

1. Centro de Artes (CAR),
2. Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAIE)
3. Centro de Ciências Exatas (CCE)
4. Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)
5. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)
6. Centro de Ciências da Saúde (CCS)
7. Centro de Educação (CE)
8. Centro de Educação Física e Desportos (CEFD)
9. Centro de Línguas
10. Centro Tecnológico (CT)
11. Departamento de Administração dos Órgãos Colegiados Superiores (DAOCS)
12. Gabinete do Reitor
13. Ouvidoria Geral
14. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP)
15. Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)
16. Pró-Reitoria de Planejamento de Desenvolvimento Institucional (PROPLAN)
17. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)
18. Prefeitura Universitária (PU)
19. Secretaria de Ensino a Distância (SEAD)
20. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
21. Superintendência de Cultura e Comunicação (SUPECC)

O setor mais demandado foi o CCJE, com 17 manifestações, seguido da PU, com 10 manifestações (Tabela 2). A maior parte das manifestações direcionadas ao CCJE foi relacionada à “reprovação por falta” em uma disciplina ofertada por um dos seus Departamentos. Os alunos questionaram as reprovações na disciplina. O Chefe do Departamento envolvido tomou ciência do ocorrido e convocou o Conselho Departamental para tratar do assunto. A resposta do Departamento foi devidamente encaminhada aos requerentes.

As manifestações envolvendo a PU foram relacionadas à manutenção de calçadas e à segurança (assaltos e invasões ao Restaurante Universitário). A PU solicitou o reparo de algumas calçadas e informou que iria solicitar rondas de segurança no período de maior movimento no Restaurante Universitário.

Os setores que levaram menor tempo para atender a manifestação demandada foram o DAOCS e a Ouvidoria Geral, ambos levaram apenas um dia para responder uma única demanda recebida por cada setor, uma reclamação e uma solicitação, respectivamente (Tabela 2). O setor que levou maior tempo para atender a manifestação demandada foi do CCAIE, o setor levou 36 dias para atender uma única manifestação recebida, uma solicitação (Tabela 2).

A PROGEP foi o setor que recebeu a única manifestação de elogio, entre as cinco manifestações demandadas para o setor (Tabela 2).

Tabela 2. Apresenta o número total de manifestações e o tempo médio de atendimento em dias por setor da UFES demandado. Apresenta também o número de manifestações por tipo por setor.

Setor da UFES	Número de Manifestações (%)	Média do Tempo de Atendimento em Dias	Número de Manifestações por Tipo				
			Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão
CAR	1 (1%)	22	0	0	0	1	0
CCAE	1 (1%)	36	0	0	0	1	0
CCE	1 (1%)	4	1	0	0	0	0
CCHN	4 (5%)	20,3	3	0	1	0	0
CCJE	17 (23%)	11	3	0	13	1	0
CCS	2 (3%)	15	1	0	1	0	0
CE	9 (12%)	7	7	0	2	0	0
CEFD	2 (3%)	1,5	0	0	0	2	0
Centro de Línguas	1 (1%)	2	0	0	0	1	0
CT	3 (4%)	17,3	0	0	3	0	0
DAOCS	1 (1%)	1	0	0	1	0	0
Gabinete do Reitor	1 (1%)	21	0	0	0	0	1
Ouvidoria	1 (1%)	1	0	0	0	1	0
PROGEP	5 (7%)	12,6	1	1	1	2	0
PROGRAD	4 (5%)	15	0	0	4	0	0
PROPLAN	3 (4%)	20,5	1	0	1	0	1
PRPPG	5 (7%)	18	5	0	0	0	0
PU	10 (14%)	20,8	2	0	5	3	0
SEAD	1 (1%)	15	0	0	1	0	0
SIC	1 (1%)	5	0	0	0	1	0
SUPECC	1 (1%)	21	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>74 (100%)</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>2</b>

Este relatório foi realizado em 11 de outubro de 2017, 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

Ouvidor Geral: Prof. Dr. Aureo Banhos dos Santos

Secretaria Administrativa:

Felipe Costa Salcides

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux

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

Telefone: (27) 4009 2209

E-mail: [ouvidoria@ufes.br](mailto:ouvidoria@ufes.br)

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

## Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3º Trimestre de 2017.xlsx

Manifestação							Resposta		
Setor Demandado - Seção	Número Único de Protocolo - NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Situação	Data da 1ª Resposta Intermediária	Data da Resposta	Tempo de Resposta em Dias
CAR	23546018545201767	Solicitação	Assédio Moral	26/07/2017	25/08/2017	Encerrada		17/08/2017	22
CCAE	23546021230201705	Solicitação	Processo Seletivo	24/08/2017	28/09/2017	Encerrada		29/09/2017	36
CCE - Química	23546023118201709	Denúncia	Recursos Humanos	18/09/2017	09/10/2017	Encerrada		22/09/2017	4
CCHN	23546020595201712	Reclamação	Trabalho	18/08/2017	11/09/2017	Encerrada		12/09/2017	25
CCHN - Geografia	23546017061201709	Denúncia	Educação Superior	05/07/2017	04/08/2017	Encerrada		03/08/2017	29
CCHN - Geografia	23546023944201740	Denúncia	Processo Seletivo	26/09/2017	16/10/2017	Encerrada		03/10/2017	7
CCHN - Geografia	23546023945201794	Denúncia	Processo Seletivo	26/09/2017	16/10/2017	Cadastrada			
CCJE	23546020155201757	Reclamação	Ensino Superior	14/08/2017	04/09/2017	Encerrada		15/08/2017	1
CCJE - Administração	23546017349201775	Denúncia	Ensino Superior	10/07/2017	31/07/2017	Encerrada		28/07/2017	18
CCJE - Arquivologia	23546023601201785	Reclamação	Ensino Superior	22/09/2017	16/10/2017	Encerrada		09/10/2017	17
CCJE - Direito	23546022754201713	Denúncia	Assédio Moral	13/09/2017	03/10/2017	Encerrada		26/09/2017	13
CCJE - Economia	23546020250201751	Reclamação	Ensino Superior	15/08/2017	04/09/2017	Encerrada		04/09/2017	20
CCJE - Economia	23546020251201703	Reclamação	Ensino Superior	15/08/2017	04/09/2017	Encerrada		04/09/2017	20
CCJE - Economia	23546020293201736	Reclamação	Ensino Superior	15/08/2017	04/09/2017	Encerrada		04/09/2017	20
CCJE - Economia	23546020400201726	Reclamação	Educação	16/08/2017	05/09/2017	Encerrada		04/09/2017	19
CCJE - Economia	23546020441201712	Reclamação	Ensino Superior	17/08/2017	06/09/2017	Encerrada		04/09/2017	18
CCJE - Economia	23546021022201706	Reclamação	Ensino Superior	23/08/2017	12/09/2017	Encerrada		25/08/2017	2
CCJE - Economia	23546021023201742	Reclamação	Ensino Superior	23/08/2017	12/09/2017	Encerrada		24/08/2017	1
CCJE - Economia	23546021025201731	Reclamação	Ensino Superior	23/08/2017	12/09/2017	Encerrada		24/08/2017	1

## Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3º Trimestre de 2017.xlsx

Manifestação							Resposta		
Setor Demandado - Seção	Número Único de Protocolo - NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Situação	Data da 1ª Resposta Intermediária	Data da Resposta	Tempo de Resposta em Dias
CCJE - Economia	23546021213201760	Reclamação		24/08/2017	13/09/2017	Encerrada		25/08/2017	1
CCJE - Economia	23546021218201792	Reclamação	Ensino Superior	24/08/2017	18/09/2017	Encerrada		04/09/2017	11
CCJE - Economia	23546021473201735	Reclamação	Ensino Superior	28/08/2017	18/09/2017	Encerrada		04/09/2017	7
CCJE - Gemologia	23546019057201777	Solicitação	Ensino Superior	01/08/2017	31/08/2017	Encerrada		24/08/2017	23
CCJE - Serviço Social	23546018375201711	Denúncia	Outros	25/07/2017	14/08/2017	Encerrada		25/07/2017	0
CCS	23546021877201729	Reclamação	Ouvidoria Interna	01/09/2017	25/09/2017	Encerrada		14/09/2017	13
CCS	23546023201201770	Denúncia	Fiscalização	19/09/2017	09/10/2017	Encerrada		06/10/2017	17
CE	23546018448201774	Denúncia	Educação Superior	25/07/2017	14/08/2017	Encerrada		10/08/2017	16
CE - PPGE	23546017141201756	Denúncia	Processo Seletivo	06/07/2017	03/08/2017	Encerrada		14/07/2017	8
CE - PPGE	23546017347201786	Reclamação	Processo Seletivo	10/07/2017	31/07/2017	Encerrada		14/07/2017	4
CE - PPGE	23546017364201713	Denúncia	Ensino Superior	10/07/2017	31/07/2017	Encerrada		14/07/2017	4
CE - PPGE	23546017398201716	Reclamação	Coordenações de Curso	10/07/2017	31/07/2017	Encerrada		14/07/2017	4
CE - PPGE	23546017448201757	Denúncia	Ensino Superior	11/07/2017	31/07/2017	Encerrada		14/07/2017	3
CE - PPGE	23546019092201796	Denúncia	Educação Superior	01/08/2017	22/08/2017	Encerrada		10/08/2017	9
CE - PPGE	23546019134201799	Denúncia	Ensino	02/08/2017	22/08/2017	Encerrada		10/08/2017	8
CE - PPGE	23546019464201784	Denúncia	Ensino Superior	06/08/2017	28/08/2017	Encerrada		10/08/2017	4
CEFD	23546023896201790	Solicitação	Educação Superior	26/09/2017	16/10/2017	Encerrada		26/09/2017	0
CEFD	23546023899201723	Solicitação	Universidade Pública	26/09/2017	16/10/2017	Encerrada		29/09/2017	3
Centro de Linguas	23546024041201786	Solicitação	Ouvidoria	27/09/2017	17/10/2017	Encerrada		29/09/2017	2

## Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3º Trimestre de 2017.xlsx

Manifestação							Resposta		
Setor Demandado - Seção	Número Único de Protocolo - NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Situação	Data da 1ª Resposta Intermediária	Data da Resposta	Tempo de Resposta em Dias
CT - Eng. Mecânica	23546021262201701	Reclamação	Ensino Superior	25/08/2017	18/09/2017	Encerrada		04/09/2017	10
CT - Eng. Mecânica	23546022076201781	Reclamação	Ensino Superior	04/09/2017	25/09/2017	Encerrada		25/09/2017	21
CT - Eng. Mecânica	23546022107201701	Reclamação	Ensino Superior	04/09/2017	25/09/2017	Encerrada		25/09/2017	21
DAOCS	23546018518201794	Reclamação	Ouvidoria	26/07/2017	15/08/2017	Encerrada		27/07/2017	1
GABINETE REITOR	23546019052201744	Sugestão	Ações	01/08/2017	31/08/2017	Encerrada		22/08/2017	21
OUVIDORIA	23546018892201790	Solicitação	Pesquisa	31/07/2017	21/08/2017	Encerrada		01/08/2017	1
PROGEP	23546020263201720	Solicitação	Concurso	15/08/2017	04/09/2017	Encerrada		15/08/2017	0
PROGEP - DGP	00106019726201794	Denúncia	Administração	15/08/2017	25/09/2017	Encerrada		22/09/2017	38
PROGEP - DGP	23546020472201773	Solicitação	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	17/08/2017	06/09/2017	Encerrada		18/08/2017	1
PROGEP - RU	23546017228201723	Elogio	Restaurante Universitário	07/07/2017	31/07/2017	Encerrada		10/07/2017	3
PROGEP - RU	23546018422201726	Reclamação	Restaurante Universitário	25/07/2017	24/08/2017	Encerrada		15/08/2017	21
PROGRAD	23546018298201707	Reclamação	Universidade Pública	24/07/2017	14/08/2017	Encerrada		25/07/2017	1
PROGRAD	23546023353201772	Reclamação	Certificado ou Diploma	20/09/2017	11/10/2017	Encaminhada por Outra Ouvidoria		11/10/2017	21
PROGRAD	23546023651201762	Reclamação	Universidade Pública	22/09/2017	16/10/2017	Cadastrada			
PROGRAD	23546023931201771	Reclamação	Registro de Estabelecimento ou Produto	26/09/2017	18/10/2017	Encaminhada por Outra Ouvidoria		18/10/2017	22
PROPLAN	00106018335201752	Denúncia	Gestão de Pessoas	13/07/2017	21/08/2017	Encerrada		22/08/2017	40
PROPLAN	23546018698201712	Sugestão	Educação	27/07/2017	16/08/2017	Encerrada		28/07/2017	1
PROPLAN	23546023898201789	Reclamação	Ensino Superior	26/09/2017	16/10/2017	Cadastrada			

**Anexo. Lista de Manifestações-Demandas recebidas na Ouvidoria Geral da UFES no 3º Trimestre de 2017.xlsx**

Manifestação							Resposta		
Setor Demandado - Seção	Número Único de Protocolo - NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Situação	Data da 1ª Resposta Intermediária	Data da Resposta	Tempo de Resposta em Dias
PRPPG	23546021727201715	Denúncia	Bolsas	30/08/2017	20/09/2017	Encerrada		22/09/2017	23
PRPPG	23546021728201760	Denúncia	Bolsas	30/08/2017	20/09/2017	Encerrada		22/09/2017	23
PRPPG	23546021730201739	Denúncia	Bolsas	30/08/2017	20/09/2017	Encerrada		22/09/2017	23
PRPPG	23546020495201788	Denúncia	Bolsas	17/08/2017	06/09/2017	Encerrada		21/08/2017	4
PRPPG	23546022511201777	Denúncia	Bolsas	11/09/2017	02/10/2017	Encerrada		26/09/2017	15
PU	23546022065201709	Solicitação	Universidade Pública	04/09/2017	25/09/2017	Encerrada		14/09/2017	10
PU	23546023957201719	Denúncia	Transportes	26/09/2017	17/10/2017	Cadastrada			
PU	23546024347201732	Solicitação	Infraestrutura Urbana	29/09/2017	23/10/2017	Cadastrada			
PU - Manutenção	23546017119201714	Solicitação	Universidade Pública	06/07/2017	26/07/2017	Encerrada		26/07/2017	20
PU - Manutenção	23546017218201798	Reclamação	Universidade Pública	07/07/2017	31/07/2017	Encerrada		31/07/2017	24
PU - Manutenção	23546021402201732	Reclamação		28/08/2017	28/09/2017	Encerrada		26/09/2017	29
PU - Manutenção	23546022215201776	Reclamação	Infraestrutura	05/09/2017	17/10/2017	Encerrada		27/09/2017	22
PU - Segurança	23546018543201778	Reclamação	Segurança e Ordem Pública	26/07/2017	15/08/2017	Encerrada		15/08/2017	20
PU - Segurança	23546019493201746	Denúncia	Universidade Pública	07/08/2017	28/08/2017	Encerrada		28/08/2017	21
PU - Segurança	23546019561201777	Reclamação	Segurança e Ordem Pública	07/08/2017	28/08/2017	Encerrada		28/08/2017	21
SEAD	23546017166201750	Reclamação	Ensino Superior	06/07/2017	31/07/2017	Encerrada		21/07/2017	15
SIC	23546019135201733	Solicitação	Outros	02/08/2017	22/08/2017	Encerrada		07/08/2017	5
SUPECC	23546016828201774	Solicitação	Ensino Superior	03/07/2017	24/07/2017	Encerrada		24/07/2017	21