



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA
1º Trimestre de 2021**

**VITÓRIA
2021**



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Sumário

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	5
3	PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
4	PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS	11
5	CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA.....	13
	ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	14
	ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS	15
	ANEXO III – BASES DE DADOS	17
	ANEXO IV – LEGISLAÇÃO.....	18



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório busca disponibilizar a comunidade universitária e a sociedade informações sobre as atividades de participação e controle social direcionado à Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) durante o primeiro trimestre do ano de 2021 através de registros de manifestações e pedidos de acesso à informação por Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) e gerenciados pela unidade de Ouvidoria.

A equipe da Ouvidoria da UFES é formada pelos servidores:

Renato Carlos Alves Schwab

Ouvidor

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Encarregado de dados

Janete do Carmo Narciso

Administradora

Pamella Teixeira Cardoso Jevaux

Auxiliar Administrativo

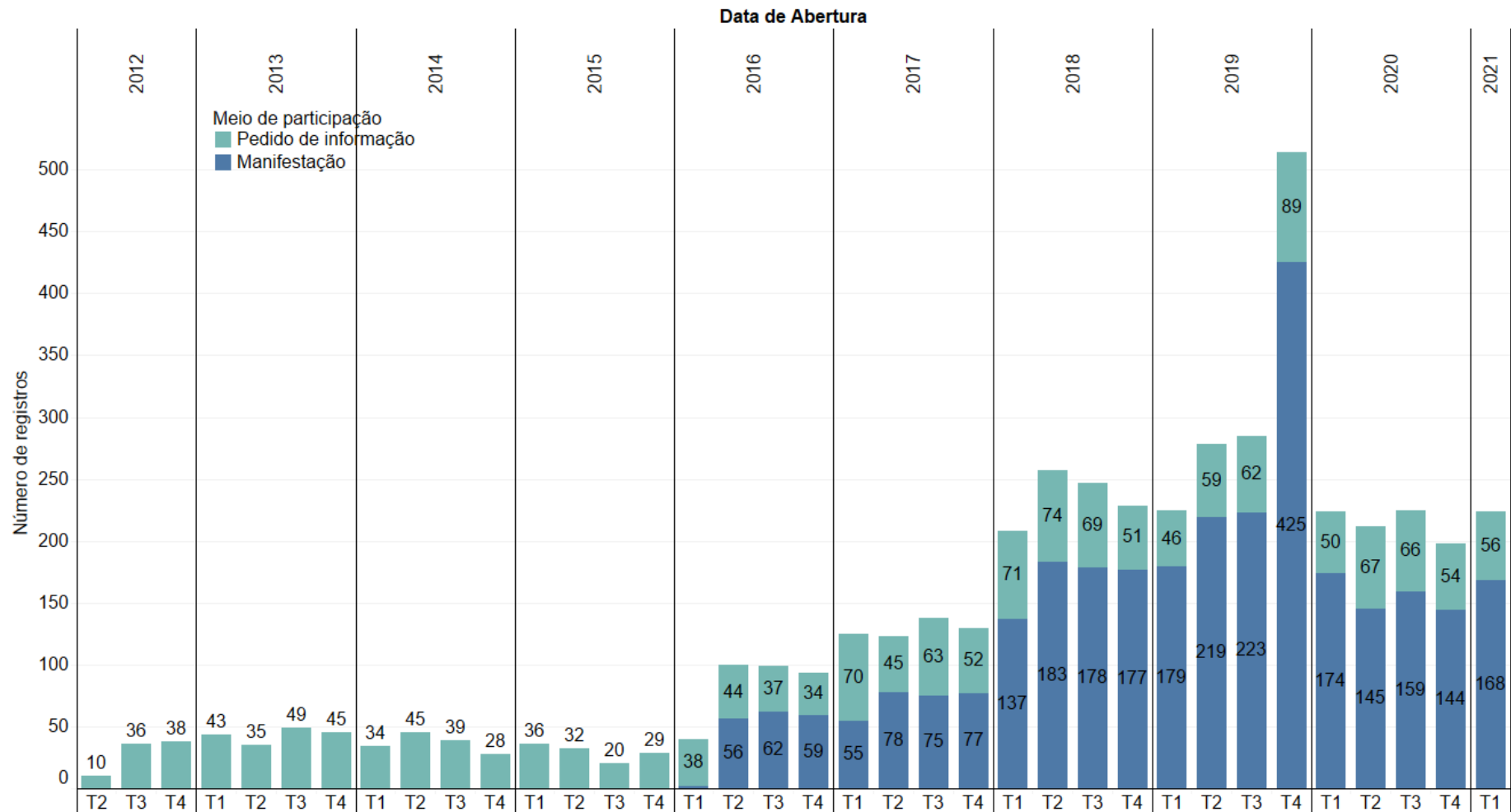
Welington Batista Pereira

Administrador



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 1: Histórico do número de manifestações e pedidos de informação





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Neste período foram registrados 168 manifestações e 56 pedidos de informação formalizados, tratados e respondidos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR e geridos pela unidade de Ouvidoria (Gráfico 1).

Dentre o total de registros apresentados:

- Uma manifestação foi encaminhada por outro órgão e está em processo de obtenção de resposta pelo setor competente.
- 45 manifestações foram arquivadas por não atenderem critérios legais, ou estavam duplicadas.

A participação e controle social através da Ouvidoria envolve a atuação de diversos setores internos no processo de resposta às manifestações dos cidadãos (Gráfico 4).

- 9 setores de ensino foram acionados.

- 18 setores administrativos,

Em relação aos campi de Alegre e São Mateus:

As unidades acadêmicas de todos os campi foram acionadas pela Ouvidoria para resposta a demandas dos usuários dos serviços das diversas localidades do estado onde a Ufes atua. Demandas administrativas estão integradas às unidades da administração central, que por organização institucional possuem sede no campus Goiabeiras, que é o caso de Pró-Reitorias como a de Graduação e Administração, por exemplo.

Os pedidos de informação de forma acumulada foi o tipo de participação controle social mais utilizado, conforme aponta o gráfico 2, com 31,46% do total.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

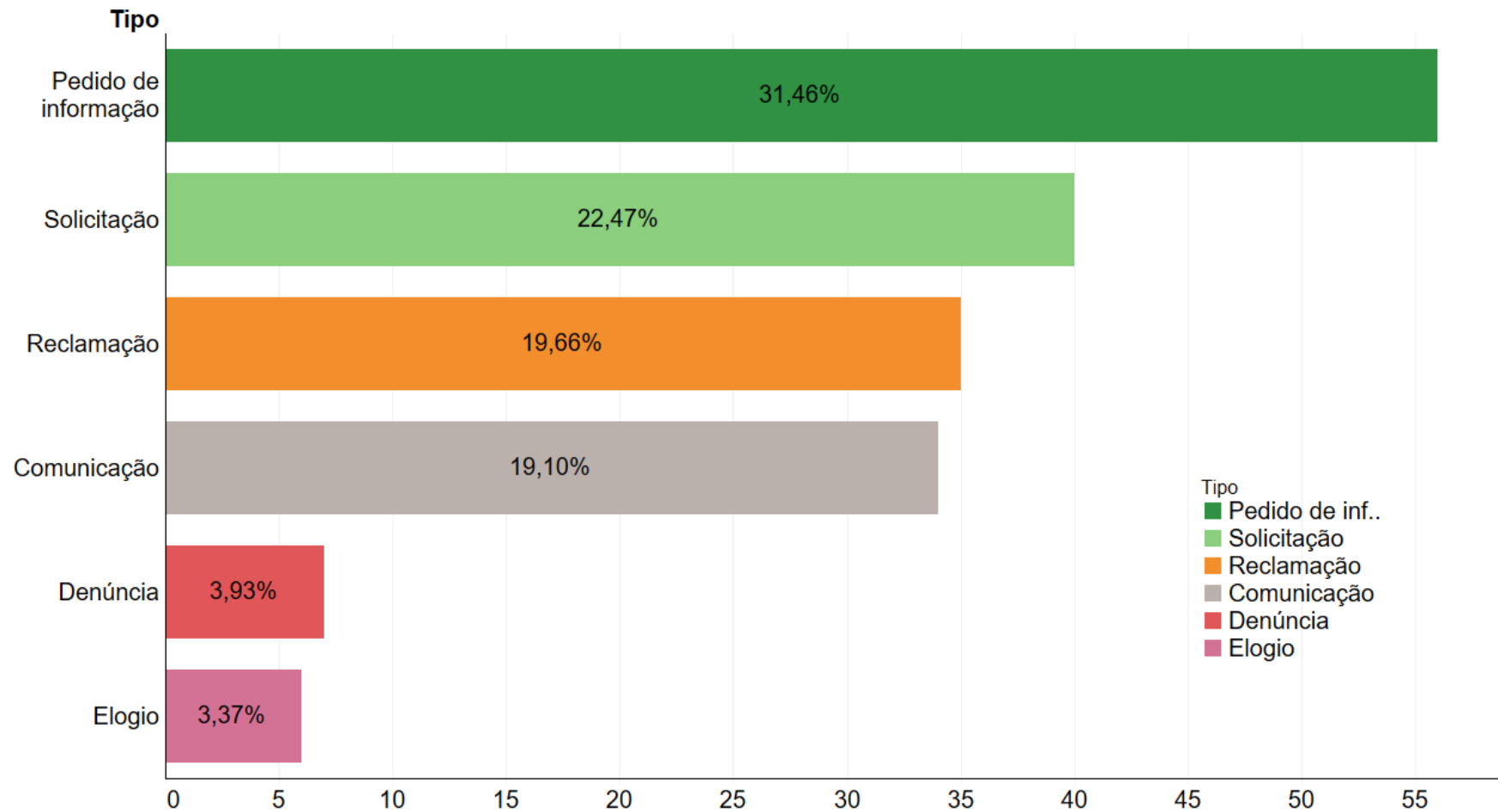
Registros de manifestações de Solicitação de providência e Reclamação (insatisfação), somados, representaram maior parte da participação social no período, com 22,47% e 19,66% respectivamente.

As manifestações do tipo 'Solicitação' e 'Reclamações' estiveram relacionadas principalmente com os assuntos 'Documentos de Curso', 'Atendimento' e 'Oferta, Ajustee Matrícula de Disciplina' (Gráfico 2 e 3).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

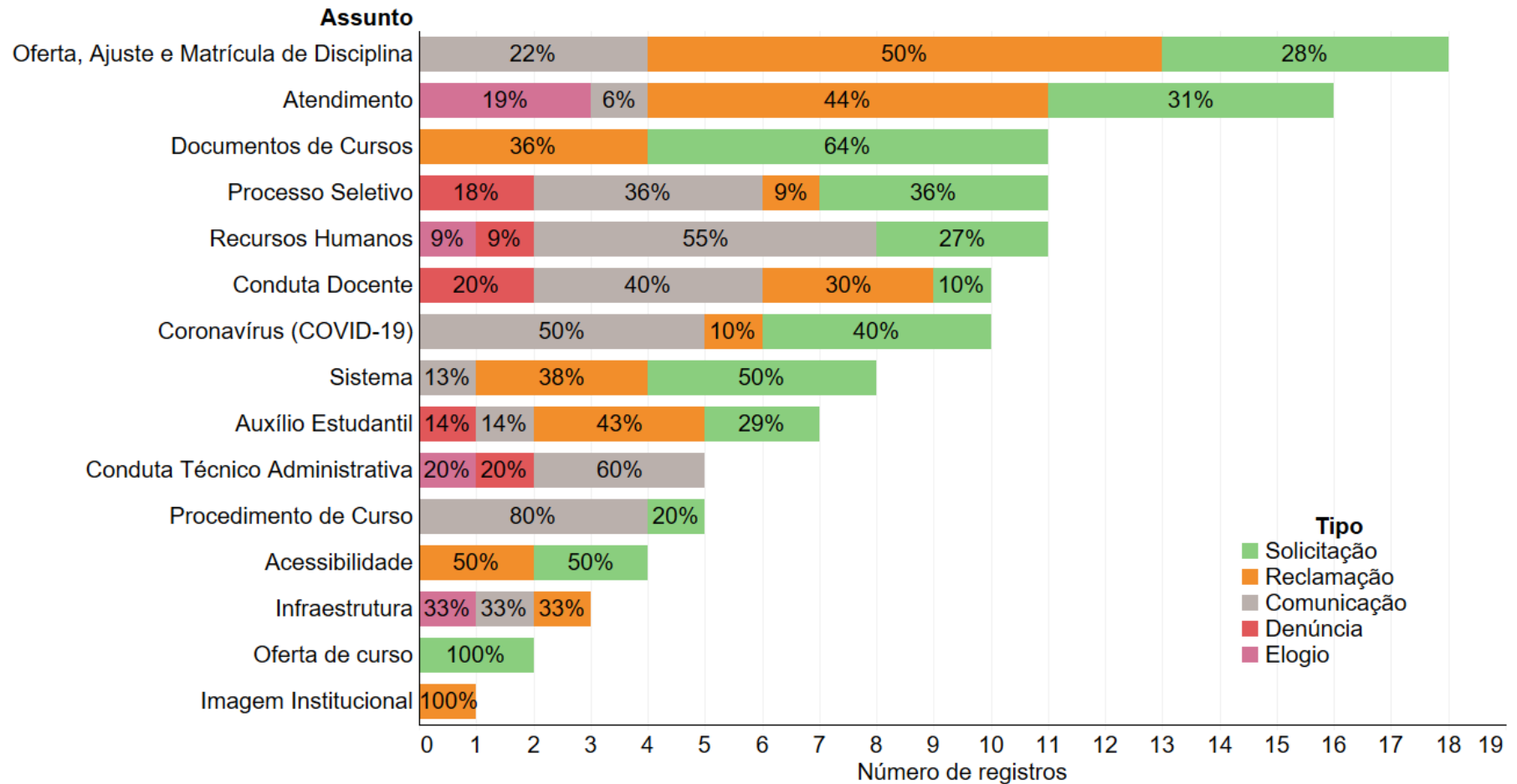
Gráfico 2: Número de manifestações por tipo





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Gráfico 3: Número de manifestações por assunto e tipo





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

A Pró-Reitoria de Graduação foi o setor mais demandado neste período, sendo o setor que mais respondeu pedidos de acesso à informação, solicitações de providência e Reclamações.

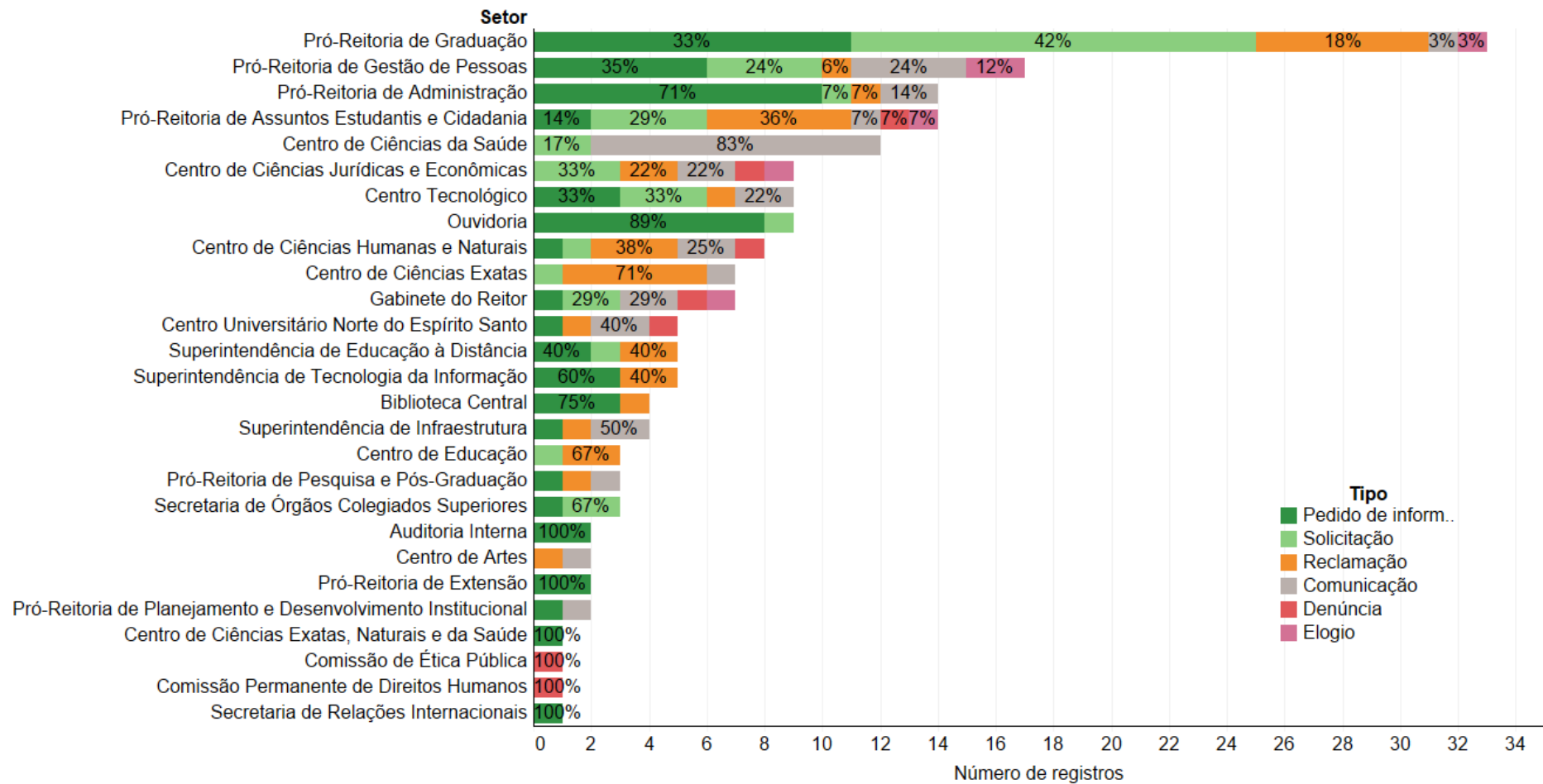
Os Centros de ensino que mais receberam manifestações foram o: Centro de Ciências da Saúde, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas e Centro Tecnológico.

O Gráfico 4 apresenta o quantitativo de manifestações e pedidos de informação direcionados e respondidos pelos setores da UFES.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 4: Número de manifestações e pedidos de informação por setor e tipo





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3 PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

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 no gráfico 3.

O assunto 'Processo Seletivo' geralmente é o mais demandado em períodos de ingresso de alunos nos cursos de graduação por meio de cotas. No entanto, no período em análise houve uma mudança na participação social e tivemos maior demanda sobre os assuntos 'Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplinas', 'Atendimento' e 'Documentos de curso'.

4 PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS

O canal de participação e controle social disponibilizado pela Ouvidoria da UFES garante a comunidade universitária, entidades externas e a toda a sociedade o exercício da cidadania por meio da obtenção de informações públicas e também através de relatos dos problemas que ocorrerão durante a utilização de um serviço prestado pela instituição.

Neste tópico, a Ouvidoria faz os apontamentos dos principais problemas relatados pelos manifestantes, a fim de identificar as principais soluções apresentadas pelos setores prestadores dos serviços relacionados.

O Gráfico 3 (Número de manifestações por assunto e tipo) apresenta, dentre as Reclamações, os assuntos *Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina, Atendimento e Documentos de Cursos* como demandantes de maior diligência por parte do gestor.

Analisando qualitativamente as manifestações, observa-se que os Assuntos aqui destacados, em sua maioria, perpassam pelo cenário apresentado pela Pandemia de Covid-19 e a reorganização de atividades que se fez necessária diante da mesma.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Neste sentido, podemos ressaltar as principais soluções adotadas para estas questões trazidas pelos manifestantes, conforme segue:

Tabela 1: Soluções apresentadas pelos setores demandados em relação aos principais assuntos reclamados

Assunto	Demanda	Solução apresentada pelo setor demandado
Ofertas, Ajustes e Matrículas de Disciplinas	Instabilidade de Sistemas de Informação	Ajustes de Sistema
Ofertas, Ajustes e Matrículas de Disciplinas	Número reduzido de vagas por disciplina	A Pró-Reitoria de Graduação encaminhou às Direções de Centros Ofícios objetivando a reprogramação de ofertas de disciplinas e ajustes de matrículas
Ofertas, Ajustes e Matrículas de Disciplinas	Fechamento de Laboratórios	Nos casos demandados, estão sendo feitas as análises e adequações necessárias para atendimento dos protocolos sanitários
Atendimento	Dificuldade de esclarecimentos referentes a editais	Indicações de páginas eletrônicas, canais de atendimento virtuais e agendamentos presenciais
Documentos de Cursos	Dificuldade de acesso a documentos	Indicações de páginas eletrônicas, canais de atendimento virtuais e agendamentos presenciais



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

5 CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA

O resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo e de outros órgãos do Poder executivo Federal, incluindo a pesquisa de satisfação podem ser acessados diretamente nos seguintes painéis:

- [Painel resolveu?](#)
- [Painel Lei de Acesso à Informação](#)
- Atuação na análise da reestruturação do espaço físico, redimensionamento de pessoal e de cargos, a fim de adequar a unidade às novas atribuições decorrentes de novas normativas, com destaque para:
 - PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 da Controladoria-Geral da União/Gabinete do Ministro que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal,
 - LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019, Lei Geral de Proteção de Dados, em que foi atribuído ao Ouvidor a função de encarregado de dados.
 - 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.
- A Ouvidoria integra a Comissão de adequação da UFES a LGPD e teve participação efetiva nas reuniões de preparação e estruturação de seus trabalhos.
- Participação e continuidade no desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição.
- Início do mapeamento de processos internos do setor para melhoria contínua do serviço prestado à comunidade universitária.



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.



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



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.
- **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.
- **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**



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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 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.

- **DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020**

Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.