



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA**

3.º Trimestre de 2021

Documento avulso nº 23068.004223/2022-81

**VITÓRIA
2022**



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	3
2	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	4
3	PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	10
4	PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS	11
5	PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA, O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E O PLANEJAMENTO SETORIAL DA OUVIDORIA	11
6	CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFES.....	17
7	CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA	19
	ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....	21
	ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS	23
	ANEXO III – BASES DE DADOS	26
	ANEXO IV – LEGISLAÇÃO.....	27



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com as normativas legais, o presente relatório tem por objetivo apresentar as informações consolidadas das atividades, executadas durante o terceiro trimestre do exercício de 2021, da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo.

A equipe da Ouvidoria da UFES é composta pelos servidores:

Renato Carlos Schwab Alves

Ouvidor

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Encarregado de dados

Janete do Carmo Narciso

Administradora

Marcelo Rosa Pereira

Assistente em Administração

Pamella Teixeira Cardoso Jevaux

Auxiliar Administrativo

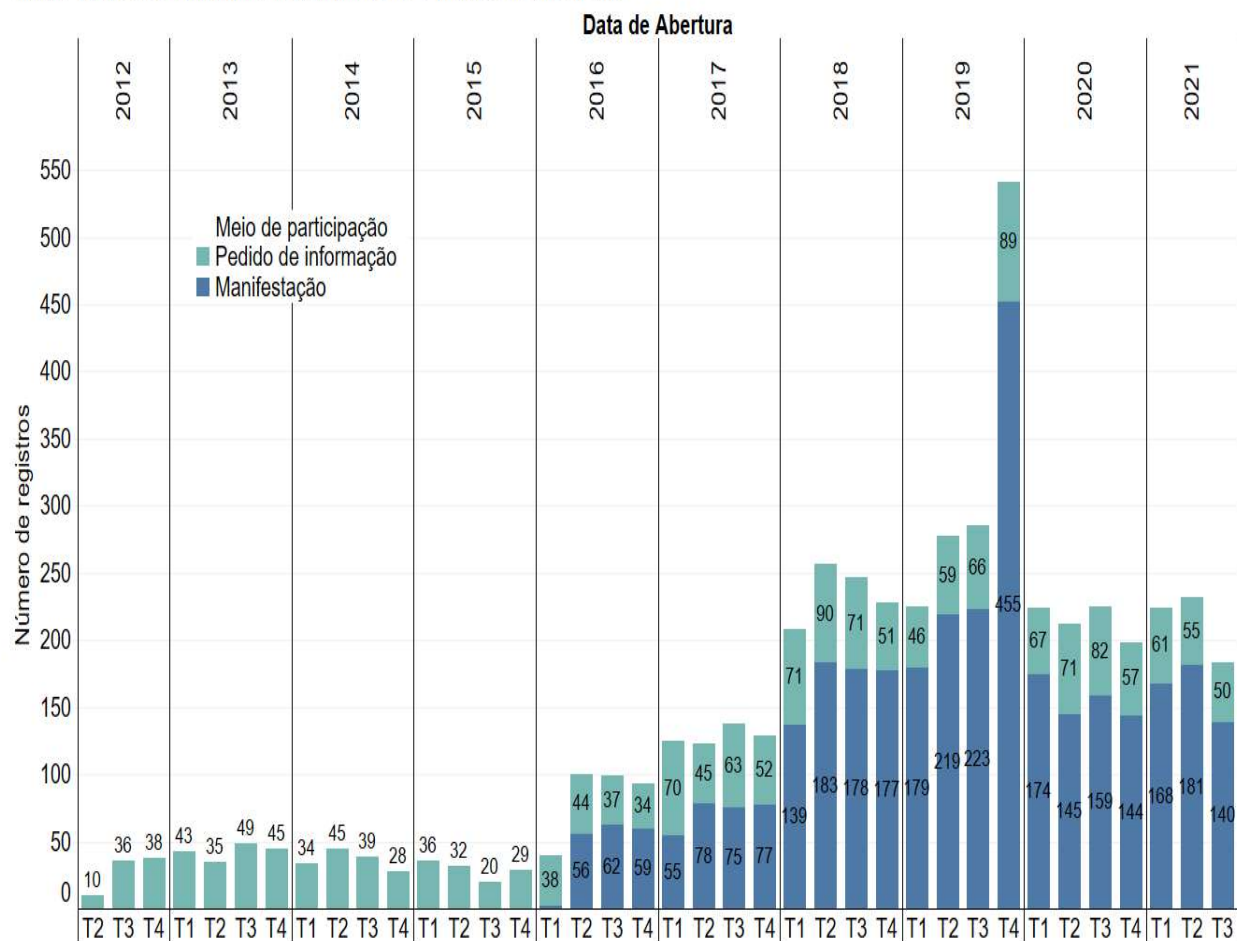
Wellington Batista Pereira

Administrador



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

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



2 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Conforme demonstrado no Gráfico 01, o terceiro trimestre do exercício de 2021 apresenta um total de 140 Manifestações de Ouvidoria e 50 Pedidos de Acesso à Informação, os quais foram analisados, tratados e respondidos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

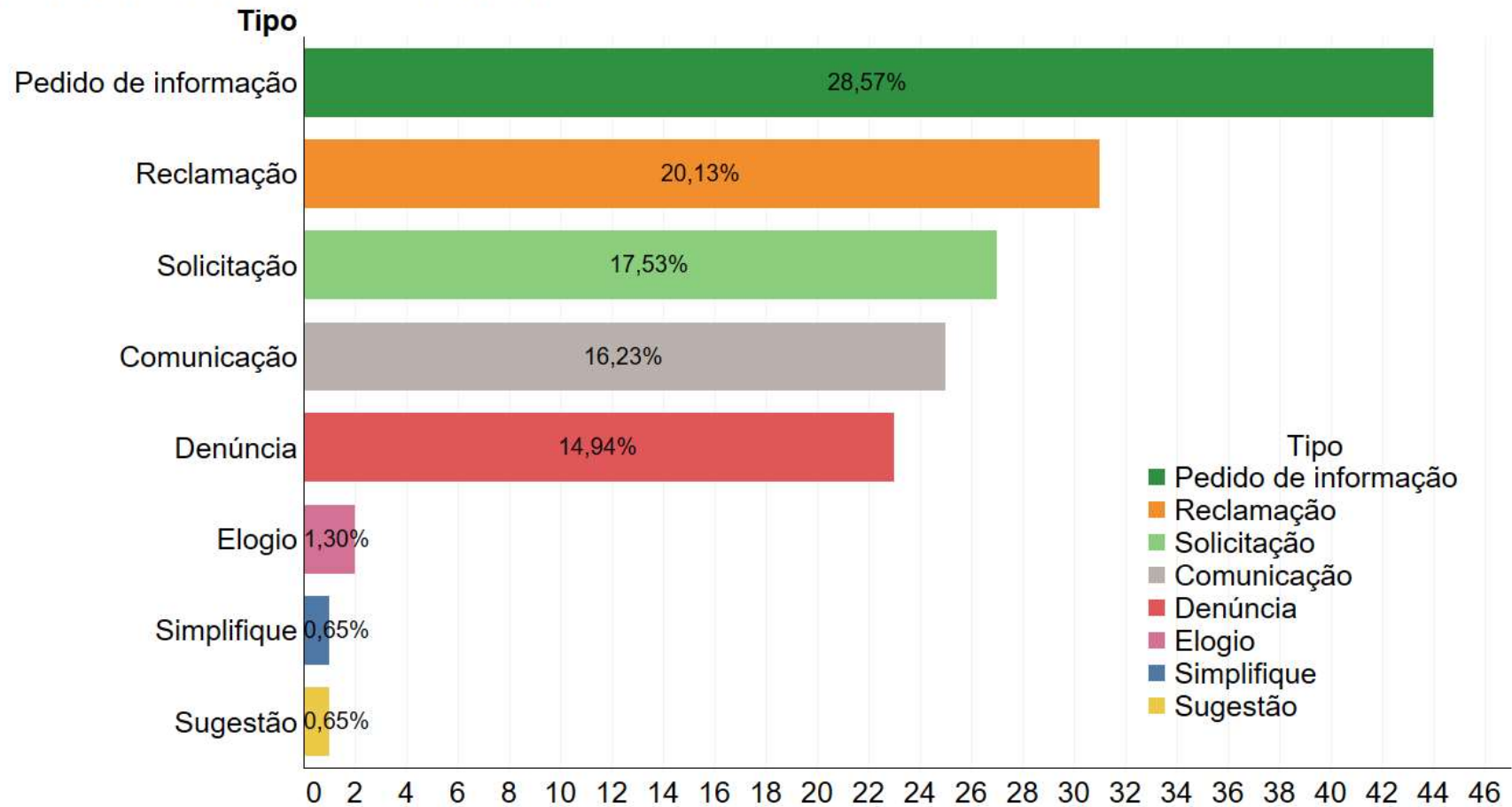
Dentre os registros protocolados junto à Plataforma Fala.BR, destacamos que:

- 30 manifestações de Ouvidoria foram arquivadas por não atenderem critérios legais, ou estarem duplicadas;
- O assunto 'Conduta Docente' permanece como o mais abordado, seguido por "Processo Seletivo" e "Documentos de Cursos", respectivamente;
- Os Pedidos de Acesso à Informação representaram 28,57% do total das manifestações registradas, seguidos pelas Reclamações, que representaram 20,13% dos registros;
- Simplifique! e Sugestões representaram 0,65% do total dos registros, cada;
- Quanto aos, observamos que No terceiro trimestre de 2021 tivemos 44 (quarenta e quatro) Pedidos de Acesso à Informação, 06 (seis) destes foram desmembrados para encaminhamento a mais de uma unidade; 04 (quatro) recursos em primeira instância e 01 (um) recurso em segunda instância;
- A Pró-Reitoria de Graduação foi a unidade mais demandada, conforme podemos observar no Gráfico 4, sendo a unidade que mais respondeu às manifestações de Ouvidoria no período;
- O Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas e o Centro de Ciências da Saúde ocupam, respectivamente, segunda e terceira colocação entre as unidades mais requeridas;
- A partir dos Gráficos 5 e 6, concluímos que a média de dias para registro de resposta conclusiva às Manifestações de Ouvidoria foi de 33 (trinta e três) dias, e de Pedidos de Acesso à Informação, de 17 (dezesete) dias, em cumprimento as normativas legais.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

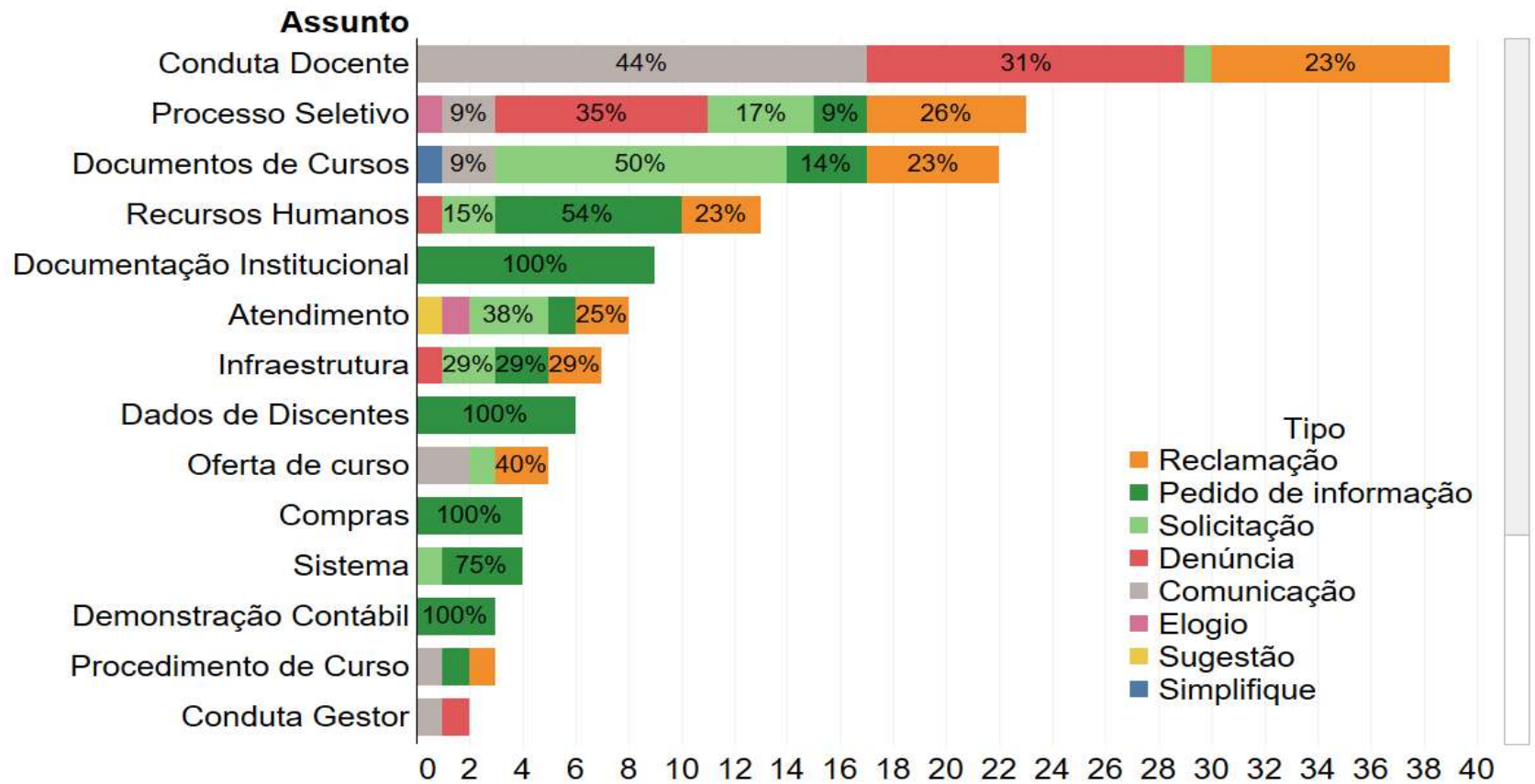
Gráfico 2: Número de manifestações por tipo





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

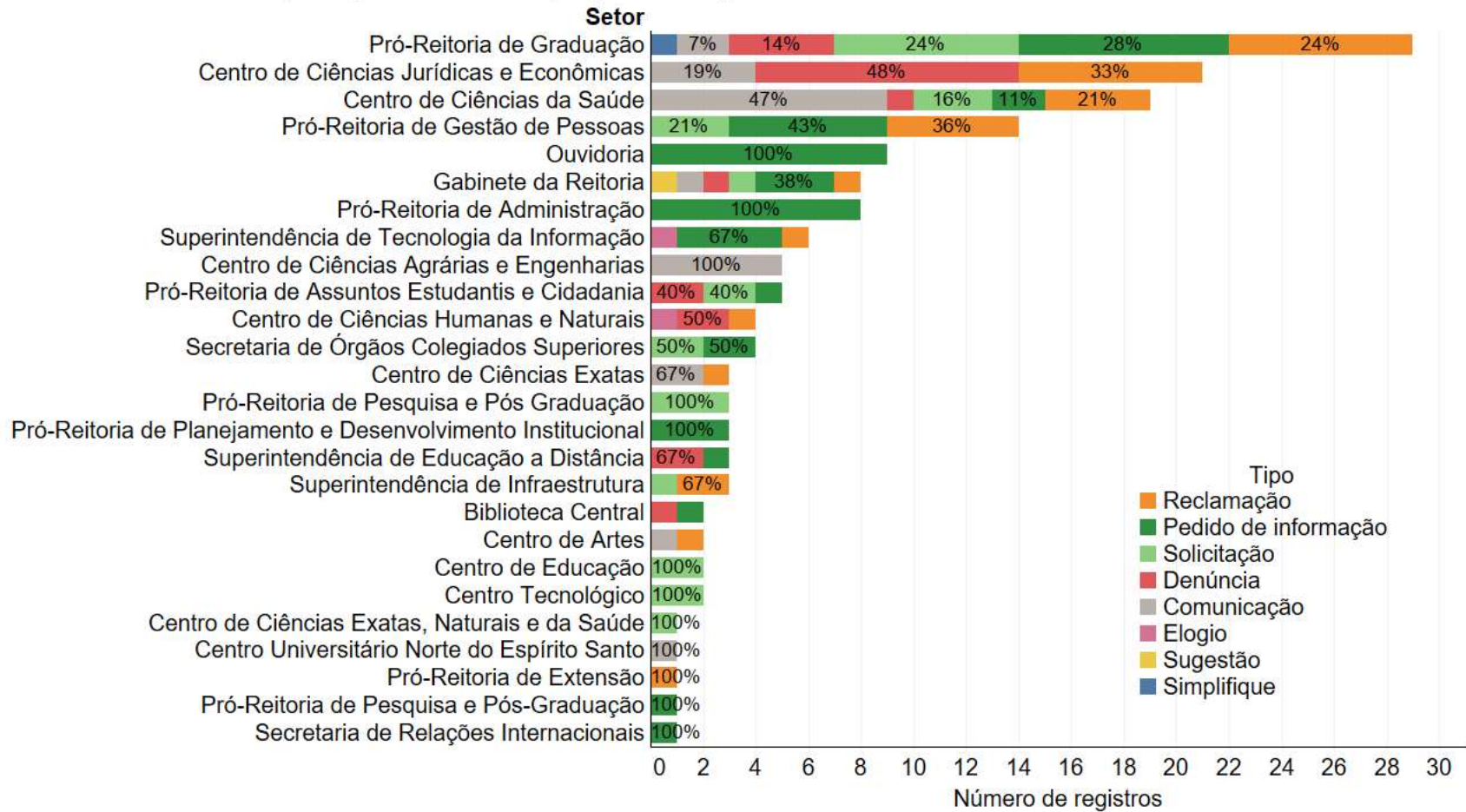
Gráfico 3: Número de manifestações por assunto e tipo





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 5: Comparativo do quantitativo e tempo médio de resposta de pedidos de informação por setor

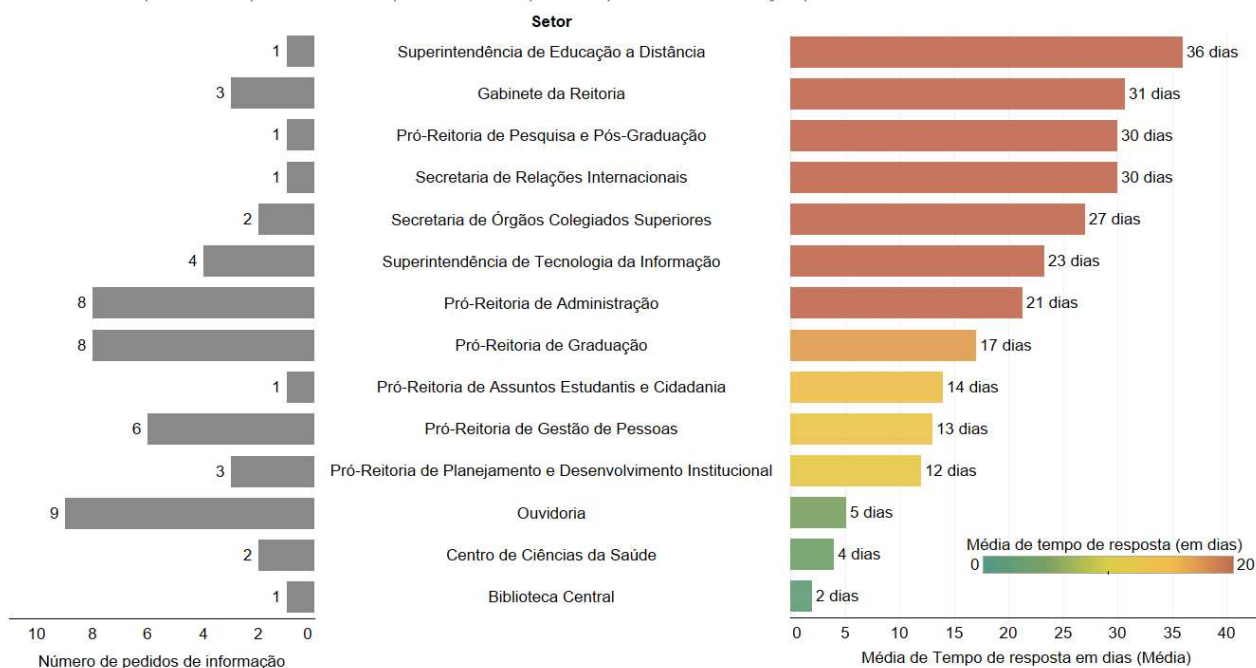
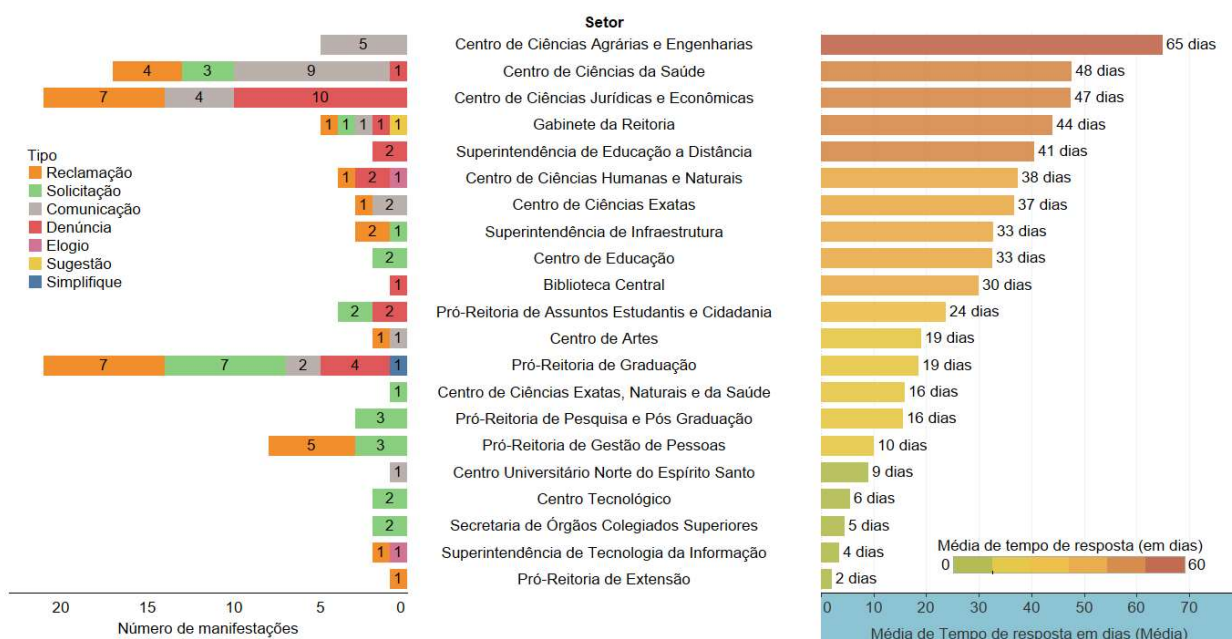


Gráfico 6: Comparativo do quantitativo e tipo relacionado ao tempo médio de resposta de manifestações por setor





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3 PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações relacionadas a 'Processos Seletivos' abordaram temas como:

- Informações sobre vagas remanescentes;
- Esclarecimentos sobre cláusulas de editais;
- Dúvidas sobre o SISU, bem como sistema de cotas

O assunto 'Documento de Curso', abordado com maior frequência no terceiro trimestre de 2021, demandou, em sua maioria, esclarecimentos sobre documentação de conclusão de cursos.

As manifestações vinculadas à gestão de pessoas, classificadas em 'Recursos Humanos', as quais se referem, em sua maioria, a concurso, frequência e remuneração de servidores, permanecem em lugar de destaque.

Em relação aos Pedidos de Acesso à Informação, destacamos que:

- Os assuntos mais frequentes se relacionam com compras, licitações, dados sobre discentes como número de alunos matriculados e seus perfis;
- Outros temas abordados são os referentes à demonstrações contábeis e documentações institucionais como gravações de reuniões dos Conselhos Superiores, Resoluções, Plano de Desenvolvimento Institucional entre outros;
- 'Recursos Humanos' também se encontra no rol de tópicos frequentes, onde foram solicitadas informações sobre ações de desenvolvimento de pessoas, código de vagas, concurso entre outros.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

4 PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS

Considerando os principais motivos descritos nas manifestações, bem como a permanência do trabalho remoto, em função da pandemia provocada pelo Coronavírus, as unidades gestoras responsáveis buscaram a resolutividade por meio de encaminhamento dos esclarecimentos às demandas registradas, além da indicação de acessos virtuais possíveis, bem como os atendimentos presenciais por agendamento.

As dúvidas relacionadas a 'Recursos Humanos' e "Processo Seletivo" foram esclarecidas pontualmente pelas unidades requeridas, considerando as especificidades dos casos.

5 PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA, O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E O PLANEJAMENTO SETORIAL DA OUVIDORIA

Para dar Concretude ao Programa de Melhoria Continuada e respostas assertivas dentro do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP/CGU), a Ouvidoria buscou, junto à Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional – PROPLAN, por meio da Coordenação de Planejamento, elaborar o Planejamento Setorial da Ouvidoria em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional da Ufes.

Após a reunião inicial e leitura do material sobre o Modelo de Maturidade em Ouvidorias, a planilha de diagnóstico e o guia de implementação, elaborados pela CGU, a PROPLAN propôs que a Ouvidoria fosse o piloto para a metodologia de planejamento setorial na UFES.

Destacamos que o MMOuP/CGU foi definidor para a PROPLAN elaborar essa



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

metodologia.

Dessa forma, o Plano Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria tem por base as competências e atribuições da Ouvidoria (Portaria 581/2021 - CGU) e o PDI/UFES. Sua periodicidade bienal atende ao MMOuP/CGU.

Dentro das etapas previstas guia de implementação do MMOuP/CGU, a realização do diagnóstico proposto pela CGU, confirmou que o programa de modernização vem se desenvolvendo de forma coerente e que, excetuando o cronograma, não precisou de ajustes em sua aplicação. Desta forma, avançando nos trabalhos a Ouvidoria buscou apoio na Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento para elaborar seu Plano de Setorial de Desenvolvimento, a partir do previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFES (PDI).

Para a compreensão de toda a comunidade universitária e dos usuários dos serviços da Ouvidoria, cabe destacar que a matriz do MMOuP está estruturada em quatro dimensões, que passaram a pautar o processo de modernização da gestão e a interface com o PDI/UFES, quais sejam:

- Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
- Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

- Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema).

Para dar materialidade ao MMOuP/CGU e ao PDS/Ouvidoria, a Metodologia desenvolvida em conjunto com a PROPLAN alinha os Cronogramas do MMOuP/CGU a partir do cronograma de funcionamento e abertura para inserção de dados na Plataforma e.Aud (Plataforma de Auditorias da CGU), onde se realiza o monitoramento da aplicação do modelo e dos avanços nos órgãos e entidades.

Fases do MMOuP/CGU:

- Fase 1 – Finalizada em 15 de setembro de 2021 – Diagnóstico que constou de 47 questões;
- Fase 2 – a ser concluída até 15 de dezembro de 2021 – Com a definição, em conjunto com a Administração Central, no nível de avanço desejado para cada um dos 47 itens do diagnóstico e as lacunas a serem superadas;
- Fase 3 – a ser concluída até 15 de março de 2022 – Constando das proposições de ações de planejamento para superação das lacunas identificadas na fase 2;
- Fase 4 – a ser concluída até 15 de março de 2023 – Publicação do cumprimento das metas do Plano de Ação - verificação e validação de evidências pela CGU.

Destacamos que o prazo estipulado na Fase 1 foi cumprido de forma assertiva, contando com a devida inserção das evidências comprobatórias (documentos, planilhas, fotos, ou os links onde estas evidências podem ser encontradas) na



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Plataforma e-Aud/CGU.

Os quatro momentos do PDS/Ouvidoria, construído em parceria com a PROPLAN, resume-se em:

- Momento 1 – Diagnóstico
- Momento 2 – Definição de Objetivos, projetos e ações
- Momento 3 – Definição de metas e indicadores
- Momento 4 – Elaboração do plano de ação

Destacamos que essa metodologia está em construção em conjunto com a PROPLAN, por ser a Ouvidoria o piloto para os Planejamentos Setoriais.

Em resumo da Fase 1 do MMOuP/CGU podemos relatar o que segue:

- Resposta às 47 questões do diagnóstico na Plataforma e-Aud
- Ao responder cada uma das questões, identificamos em que nível a Ouvidoria da UFES se encontra e inserimos as comprovações de evidências. Para algumas dessas evidências, os documentos comprobatórios foram fornecidos pelos seguintes setores: Gabinete da Reitoria, PROGEP, PROPLAN e STI.
- Após a inserção das respostas a Plataforma e-Aud, recebemos o cálculo do nível de maturidade da Ouvidoria, que obteve a nota 2,092, colocando-nos no início do Nível Básico de Maturidade. Destacamos que são 4 os níveis (limitado, básico, sustentado e otimizado). Logo estamos no segundo nível de maturidade.

Para a Fase 2 do MMOuP/CGU, que trata da definição do Nível Alvo que a UFES pretende para sua Unidade de Ouvidoria para o biênio 2021/2023, dentro do Sistema e-Ouv, a equipe da Ouvidoria elaborou a proposta e encaminhou à Administração Central da UFES para análise, possíveis ajustes e validação.

A partir do diagnóstico e análise das lacunas, a equipe da Ouvidoria identificou que os principais desafios estão na Dimensão Estruturante. Dentre essas lacunas, os



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

destaques ou “Nós Críticos” que precisam ser resolvidos para que o plano da ação, para o biênio 2021/2023, tenha consequência e resultados:

1. Estrutura de Pessoal – A ampliação da Força de Trabalho da Ouvidoria é fundamental para que a Ouvidoria possa assumir as competências e atribuições estabelecidas na Portaria 581/2021 - CGU e implementar 26 das proposições de superação das lacunas identificadas a partir do diagnóstico.
2. Infraestrutura e Acessibilidade – No diagnóstico foram identificados que a infraestrutura física da Ouvidoria além de não permitir, atualmente, as condições de Biossegurança para a nova realidade do pós Pandemia COVID-19, não comporta o necessário crescimento da equipe, às condições de acessibilidade necessárias para atendimento aos usuários dos nossos serviços e a total gestão de informações para a os Gestores da UFES.

A partir deste levantamento, concluiu-se que:

- Em análise aos possíveis espaços para atender as lacunas identificadas na infraestrutura, a equipe da Ouvidoria propõem ocupar um conjunto de 3 salas no espaço que atualmente é ocupado pela Pró-Reitoria de Graduação, onde será possível acomodar todos os servidores e servidoras da equipe da ouvidoria, considerando, ainda, que o referido espaço encontra-se já preparado para o atendimento de balcão e com elementos de acessibilidade necessários, a saber: banheiros, vagas de estacionamento e rampas de acesso para pessoas com deficiências;
- Preparar uma sala para o correto acolhimento aos atendimentos presenciais, que prescindem de sigilo e emocionalmente fragilizada;



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3. Adequação da estrutura organizacional da Ouvidoria – Com a ampliação das competências da Ouvidoria decorrente das Leis de Acesso a Informação, Lei Geral de Proteção de Dados, Portaria 581/2021-CGU, Conselhos de Usuários, junto à necessidade de ampliação da força de trabalho, é necessário que a Ouvidoria tenha uma estrutura organizacional que permita a melhor organização de seus processos de trabalho e cumprimento de suas atribuições. A estrutura necessária, proposta é a seguinte:

- Assessoria de Gestão – com as competências de dar suporte aos processos de gestão interna da ouvidoria, em especial as atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI, de Encarregado de Dados, Coordenação do Comitê Gestor dos Conselhos de Usuários da UFES, além da coordenação das atividades da Ouvidoria Itinerante que proporcionará as condições de atendimento trimestral presencial nos campi de Alegre, Jerônimo Monteiro, São Mateus e Maruípe e o acompanhamento e suporte à rede de atendimentos locais nas unidades Estratégicas e Táticas da UFES, conforme previsto na Portaria 581/2021-CGU e acompanhamento do orçamento da ouvidoria, e responsabilizar-se pela gestão da documentação física e eletrônica (Lepisma e e-mail), redação dos documentos institucionais da Ouvidoria e operar as solicitações no Portal Administrativo da UFES.
- Coordenação de Informação – com a competência de fazer a gestão da informação na Ouvidoria mantendo atualizados os bancos de dados, relatórios da LAI e analítico dos atendimentos de demandas de ouvidoria, acompanhamento dos processos de Simplifique, monitoramento e suporte às Unidades Estratégicas da UFES quanto à transparência Ativa em conformidade com o PDI/UFES, responsabilizar-se com a rede de



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

informática da Ouvidoria e atualização das Plataformas da CGU (FALA.BR, Conselhos de Usuários, e-Aud)

- Seção de Atendimento – acompanhamento dos canais de atendimento da Ouvidoria Fala.BR, telefone, whatsapp e e-mail, registrar as demandas de ouvidoria desses canais na plataforma Fala.BR.

4. Criação da Unidade de Orçamento (UGR) para a Ouvidoria e dotação Orçamentária. Segundo o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas. De acordo com o MMOuP/CGU, cada unidade de ouvidoria precisa ter condições de realizar planejamento calcado no orçamento a ela destinado pelo órgão ou entidade a que se vincula. Atualmente, a Ouvidoria não dispõem de destaque orçamentário no planejamento da UFES.

5. Consolidação do processo de Governança na Ouvidoria: na fase de Diagnóstico, foi verificada a necessidade explicitada na Planilha do MMOuP/CGU de dar a devida legalidade e formalidade aos processos de trabalho da Ouvidoria por meio de normas internas na UFES. Desta forma, o Regimento Interno da Ouvidoria será adequado á Portaria CGU nº 581/2021.

6 CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFES

Conforme relatado, no segundo trimestre a UFES definiu pela criação de cinco Conselhos de Usuários vinculados aos eixos do PDI. Assim, todo o esforço empreendido no segundo trimestre possibilitou a implantação de três dos cinco conselhos, o de Ensino, o de Extensão e o de Assistência. Além da implementação desses conselhos, foi possível a publicação, no prazo estipulado pela CGU, de enquetes de avaliação. Os procedimentos e resultados alcançados são os seguintes:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- Em 31 de julho de 2021 – finalização das enquetes de avaliação preparadas pelas unidades prestadoras de serviços, após o envio de orientações e modelo de questões pela Ouvidoria.
- Em 03 de agosto de 2021 – publicada a convocação dos conselheiros inscritos na Plataforma dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da CGU, para participação do processo de avaliação, com o apoio as SUPEC e das Unidade prestadoras de Serviços.
- Em 04 de agosto de 2021 - abertura do processo de avaliação se deu dentro da Plataforma dos Conselhos de Usuários/CGU, com envio de e-mail individualizado para cada um dos usuários que se voluntariaram para aturarem como conselheiros.

Para ao processo de avaliação a UFES publicou enquetes para avaliar três serviços, conforme figura abaixo:



Eixo Ensino

- Ingressar em Cursos de Graduação na Universidade Federal do Espírito Santo
- 8 respondentes até o momento



Eixo Extensão

- Receber bolsa de Extensão – UFES (PIBEx)
- 8 respondentes



Eixo Assistência

- Cadastro na assistência estudantil - UFES (Proaes)
- 7 respondentes (nenhum cadastrado)

Durante o processo de implantação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

na UFES, a equipe da Ouvidoria deteve-se a análise de sua interface com a Carta de Serviços aos Usuários, apresentou ao Reitor a proposta de criação de um Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários da UFES, a ser formado pela representação de todas as unidades que tenham serviços publicados na Carta de Serviços da UFES. Foi proposto que esse comitê tenha minimamente as seguintes atribuições:

- I. Realizar os processos anuais de chamamento para o engajamento de novos voluntários para compor os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES, conforme os Eixos Estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional;
- II. Gerir e operar a Carta de Serviços ao Usuário da UFES, acompanhando sua edição e atualização semestral;
- III. Elaborar as enquetes de avaliação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES; e,
- IV. Elaborar tabulação das enquetes e emitir o relatório anual com os resultados das avaliações

7 CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA



Universidade Federal do Espírito Santo 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](#)

No terceiro trimestre de 2021, a Ouvidoria da UFES, dentro das suas atribuições rotineiras, permaneceu a se adequar ao que dispõe a 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, dedicando-se em se preparar para o cumprimento das competências estabelecidas pela referida Portaria. Assim, de modo a mitigar sobreposição de ações, o eixo centro do programa de modernização da gestão em andamento na Ouvidoria passou a pautar-se pelo Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP/CGU).

Essas ações estão sendo discutidas com a PROPLAN, dentro da construção do PDS/Ouvidoria e, onde se fizer necessário, serão construídas ações específicas que orientem o trabalho da Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Manifestação de Ouvidoria

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 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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º inciso XXXIII do ordenamento jurídico brasileiro, 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 dispõe a Lei 12.527/2011.

***Prazo de resposta:** Até 20 dias, podendo ser prorrogado por 5 dias, mediante justificativa.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS

Para categorização e acompanhamento das demandas protocoladas na Plataforma Fala.BR junto à Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo, os assuntos estão classificados conforme relação descrita abaixo:

- **Coronavírus (COVID-19):** Manifestações relacionadas aos impactos gerados pela pandemia de COVID-19.
- **Acessibilidade:** Manifestação relacionada a acessibilidade motora, intelectual, visão, etc.
- **Animais no Campus:** Manifestação relativa 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 e política de permanência.
- **Concurso:** Manifestação relacionada aos procedimentos de concursos para provimento de cargo público, tais 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 servidor Docente, no exercício da profissão.
- **Conduta Técnico Administrativa:** Manifestação relacionada à conduta do servidor Técnico Administrativo em Educação, no exercício da profissão.
- **Conduta Gestor:** Manifestação relacionada à conduta do ocupante de cargo de liderança, no exercício desta função.
- **Conduta Funcionário Terceirizado:** Manifestação relacionada à conduta de funcionário terceirizado, no exercício da profissão.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **Compras:** Manifestação referente aos processos de compras
- **Contrato e Convênio:** Manifestação relacionada à contratos e convênios firmados entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processo licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato.
- **Cotas:** Manifestação referente ao sistema de cotas
- **Dados de Egressos:** Manifestação referente a egressos
- **Dados de Discentes:** Manifestação referente a informações de discentes
- **Demonstração Contábil:** Manifestação referente a dados contábeis
- **Documentação Institucional :** Manifestação referente a documentações institucionais diversas
- **Documentos de Cursos:** Manifestação relacionada ao procedimento de confecção e emissão de certificados, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros.
- **Imagem Institucional:** Manifestação relacionada à citação institucional em sites, redessociais, entre outros.
- **Infraestrutura:** Manifestação relacionada à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, de iluminação, de telefônica e de trânsito.
- **Oferta de curso:** Manifestação relacionada à oferta de cursos de graduação, de pós-graduação e de extensão.
- **Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina:** Manifestação relativa ao procedimento de oferta, ajuste e matrícula de disciplina.
- **Painel Resolveu:** é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **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 ingressos na graduação, pós-graduação, cursos de extensão, iniciação científica e bolsas 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, festas, eventos, propagandas 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 Informação

Acesso: paineis.cgu.gov.br/lai

- Plataforma e-Aud

Acesso: <https://eaud.cgu.gov.br/>

- Conselho de Usuários

Acesso: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>



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 13.726, 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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **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 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 de 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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **DECRETO Nº 10.890, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2021**

Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

- **PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021**

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que tratao caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

- **PORTARIA Nº 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021**

Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019.