

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO



OUVIDORIA GERAL

U F E S

SUGESTÃO

ELOGIO

SIMPLIFIQUE

**ACESSO À
INFORMAÇÃO**

RELATÓRIO ANO 2018

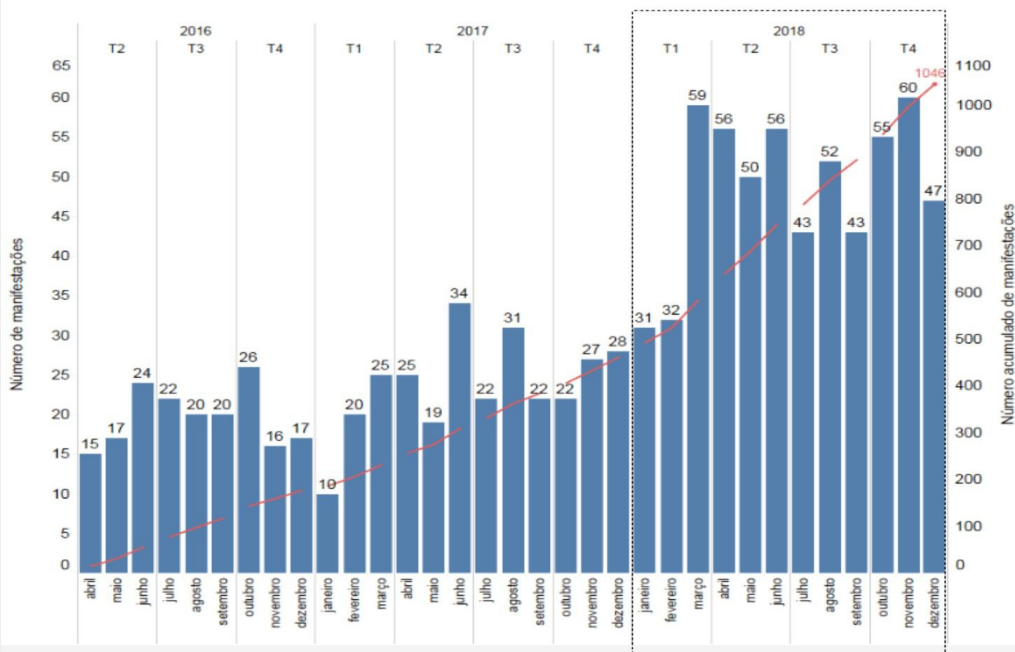


OUVIDORIA GERAL

U F E S

Relatório Ano 2018 Atendimento de Ouvidoria

Histórico do número de manifestações - Sistema e-OUV



1.046 manifestações

584 no ano



Aumento de 104%

em relação ao ano anterior



Novembro

60 manifestações



Novos procedimentos

A Ouvidoria se adequou à nova legislação:
Lei 13.460/2017, Decreto 9.094/2017 e Decreto
9.492/2018.

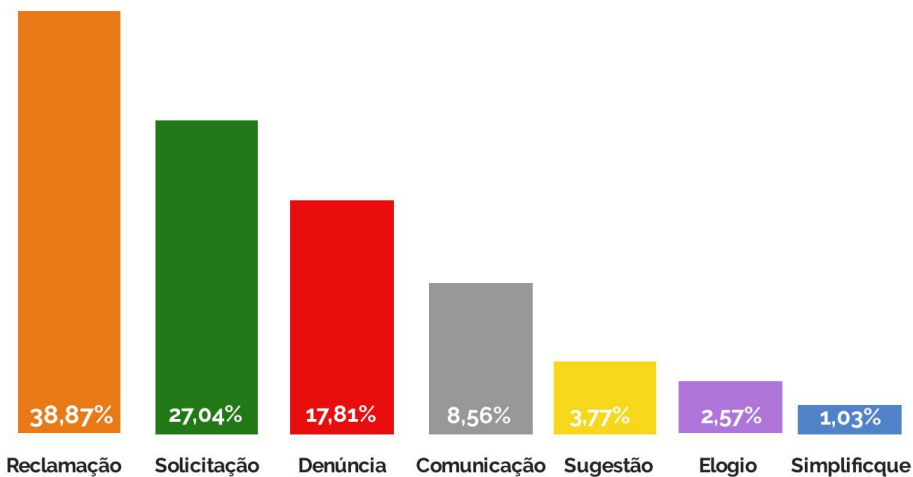
Participação social - Ouvidoria

Como estamos?

- 7ª universidade federal pelo número de manifestações no e-OUV no ano.
- 21ª universidade federal no número de manifestações por tamanho da comunidade universitária.

Relatório Ano 2018
Atendimento de Ouvidoria

Tipos de manifestações - Sistema e-OUV



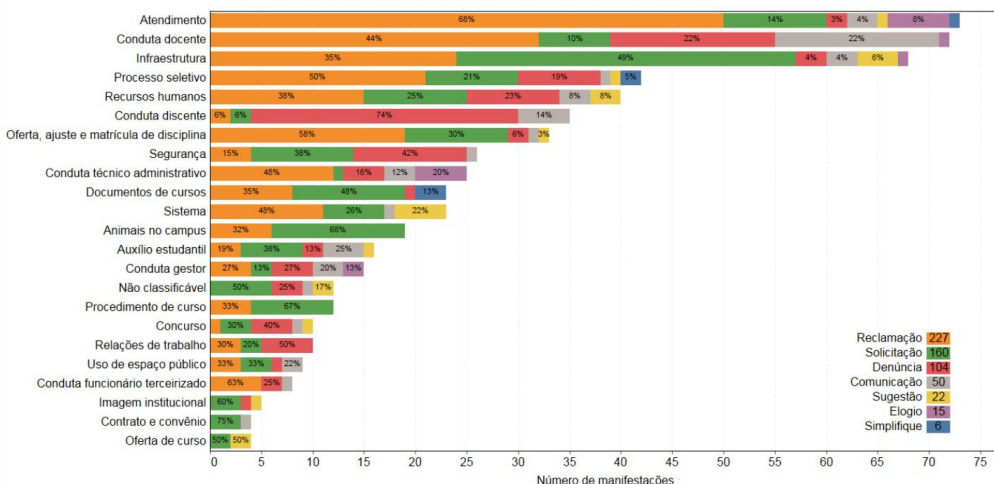
A **reclamação** foi o tipo de manifestação mais comum.



O número de **elogio** foi 7,5 vezes maior que ano anterior.



Manifestações por assunto

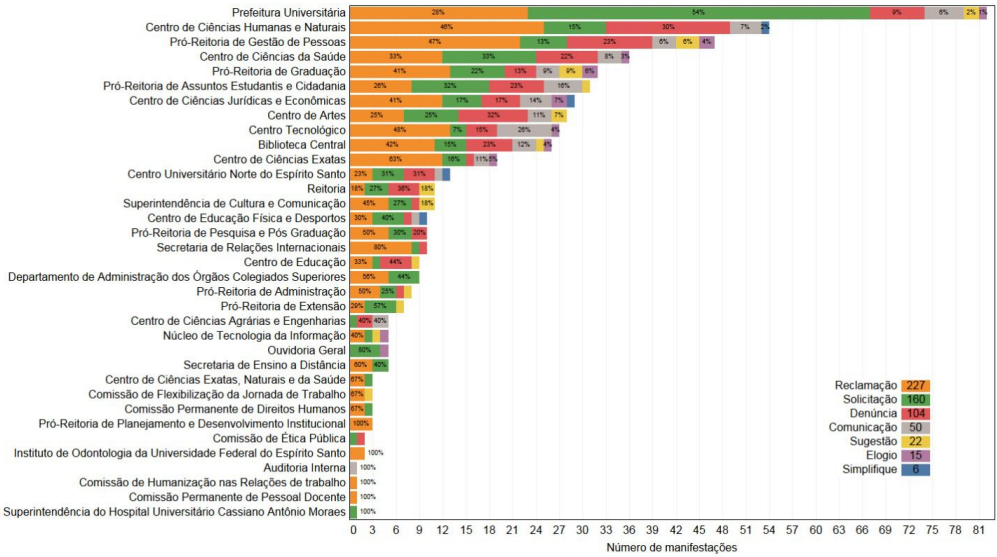


Atendimento, conduta docente e infraestrutura foram os assuntos mais demandados, com muitas reclamações.



Relatório Ano 2018 Atendimento de Ouvidoria

Manifestações por setor



A **Prefeitura Universitária** foi o setor mais demandado, principalmente por solicitações de providências sobre infraestrutura. A PU presta serviços a toda comunidade universitária.



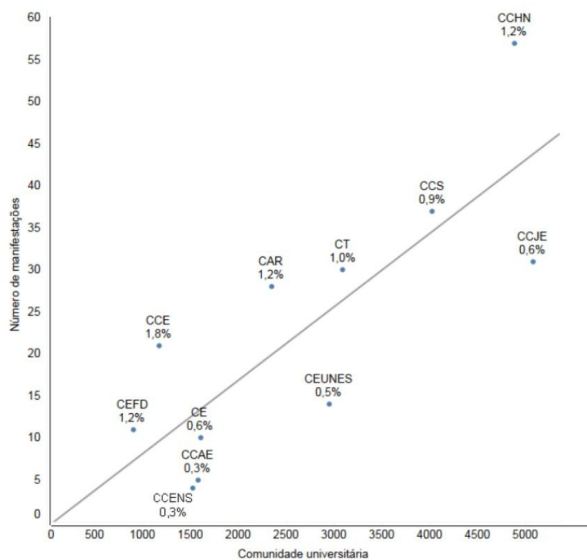
Dentre os Centros de Ensino, o **Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN**, no Campus de Goiabeiras, foi o mais demandado.

Participação da comunidade nos Centros de Ensino

O número de manifestações foi positivamente correlacionado com o tamanho da comunidade por Centro de Ensino.

O Centro de Ciências Exatas - CCE teve a maior relação do número de manifestações pelo tamanho da comunidade (1,8 % de participação).

Os Centros de Ensino no interior (CCENS, CCAE e CEUNES) tiveram os menores percentuais de participação.





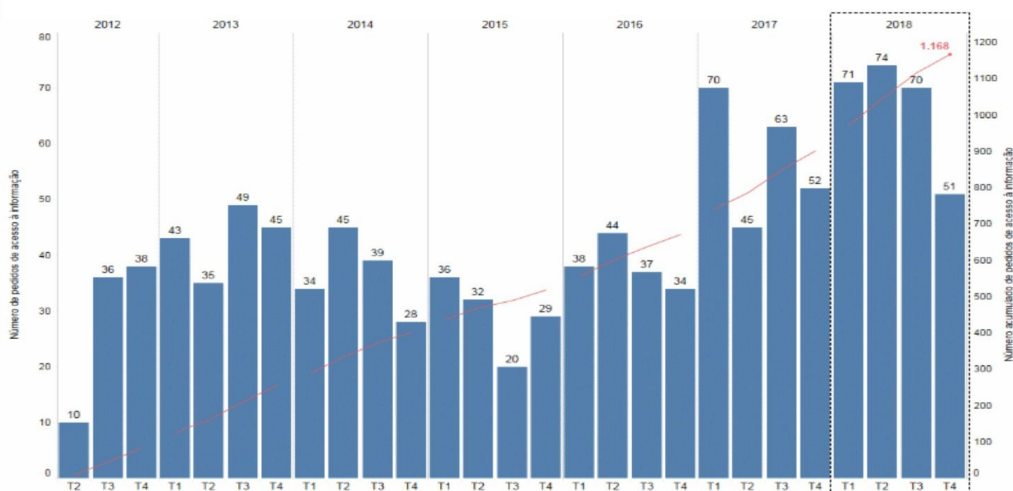
OUVIDORIA GERAL

U F E S

Relatório Ano 2018

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Histórico do número de pedidos de informação - Sistema e-SIC



1.168 pedidos
266 no ano

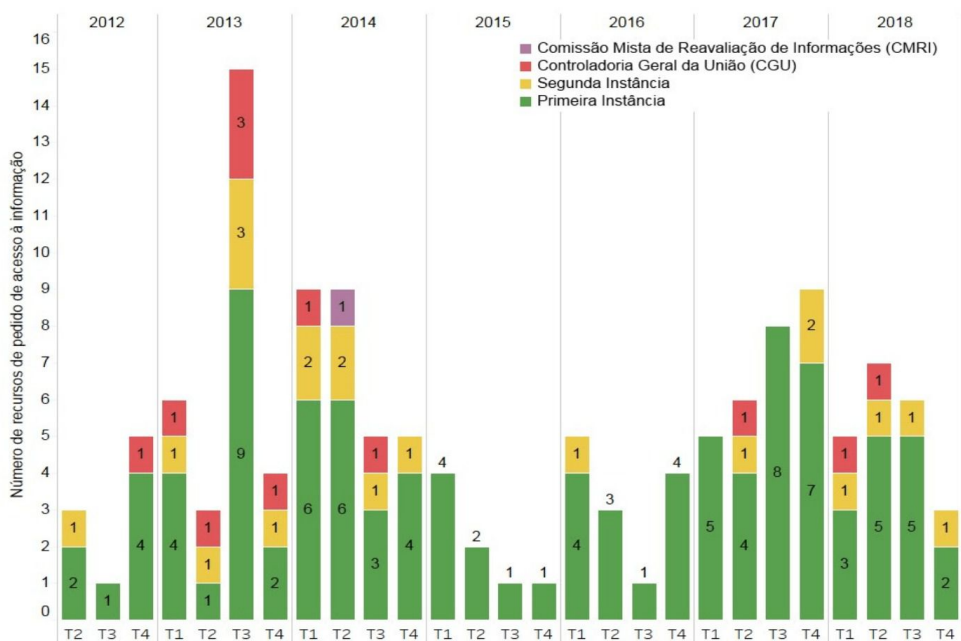


Aumento de 15,6%
em relação ao ano anterior



Recursos
maioria por informação incompleta

Histórico do número de recursos - Sistema e-SIC



Relatório Ano 2018
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Participação social - SIC

Como estamos?

- 15ª universidade federal no número de pedidos de informação no e-SIC no ano.
- 81º órgão federal no número de pedidos de informação no e-SIC .
- 32ª universidade federal na transparência passiva.



13,89 dias

tempo médio de resposta no ano



Setor mais demandado

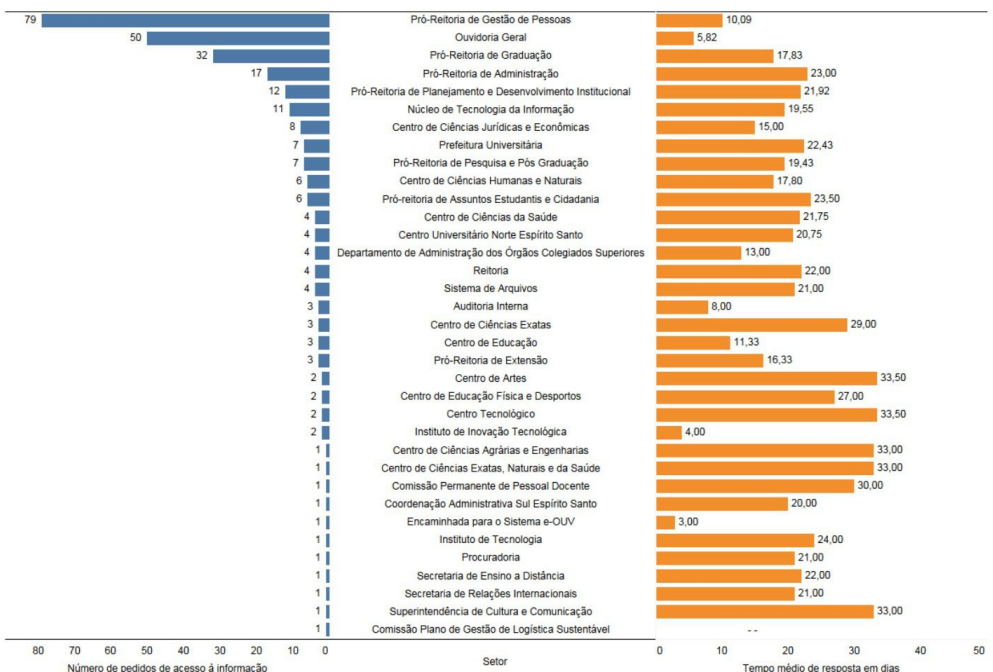
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas



Transparência

A Ouvidoria responde prontamente os pedidos com a informação disponível na transparência ativa da UFES.

Pedidos de informação por setor





OUVIDORIA GERAL

UFES

Relatório Ano 2018

Pesquisa de satisfação - Ouvidoria



7,3 % das respostas dos setores foram avaliadas pelos manifestantes

55,81%

informaram que a demanda apresentada foi atendida ou parcialmente atendida



44,19% avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria como: **muito satisfeito, satisfeito e regular**

Essa avaliação teve como base:



81,4%

Qualidade da resposta



23,26%

Prazo



13,95%

Qualidade do Sistema e-OUV



Tem pouca participação nas pesquisas

Pesquisa de satisfação - SIC



28,57% das repostas dos setores foram avaliadas

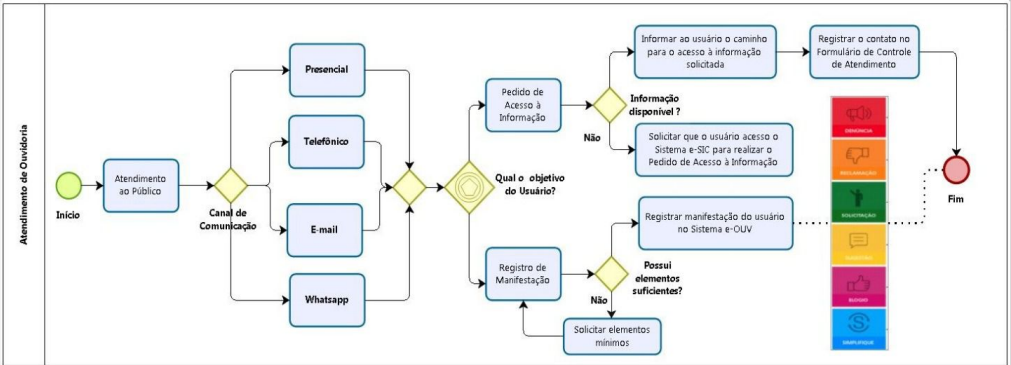
86,84%

atendeu plenamente ou parcialmente o pedido de informação

80,26%

resposta como de fácil ou boa compreensão

Fluxo de atendimento



Canais de atendimento

- **Telefones:** 27 4009-2209 // 27 4009-7952
- **Whatsapp:** 27 98809-0151
- **E-mails:** ouvidoria@ufes.br // sic.ufes.br
- **Sites:** www.ouvidoria.ufes.br // www.sic.ufes.br
- **e-Ouv:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>
- **e-SIC:** <https://esic.cgu.gov.br/>
- **Presencial:** Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, CEP 29075-910, Vitória- ES.

Horário de atendimento

Segunda a Sexta-feira
07:30 às 19:00

Equipe

- Aureo Banhos dos Santos - Ouvidor Geral
- Italo José Queiroz Pompermayer - Gestor do e-SIC
- Janete do Carmo Narciso - Gestora do e-Ouv
- Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux - Secretária Administrativa
- Welington Batista Pereira - Gestor de Dados

Somos todos
OUVIDOS!

