

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO



**OUVIDORIA**

U F E S

SUGESTÃO

ELOGIO

SIMPLIFIQUE

ACESSO À  
INFORMAÇÃO

**RELATÓRIO**  
**3º Trimestre 2019**

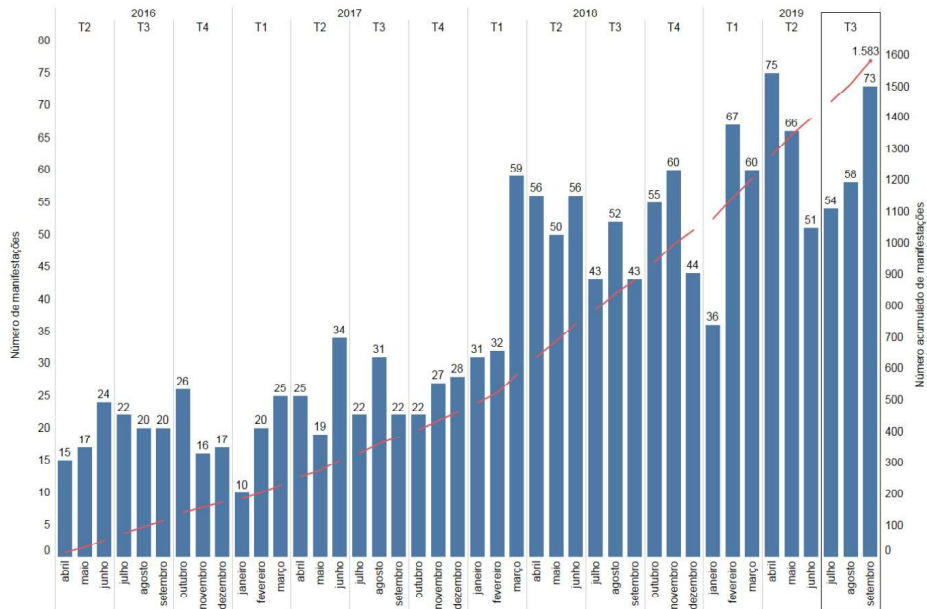


# OUVIDORIA

U F E S

## Relatório 3º Trimestre de 2019 Atendimento de Ouvidoria

### Histórico do número de manifestações



**1.583 manifestações**

185 no período



**Média mensal no período**

62 manifestações

### Participação social - Ouvidoria

Público

Qual o assunto mais demandado?

**42%**

Aluno



Conduta docente (34%)

**30%**

Anônimo



Conduta docente (38%)

**13%**

Servidor Técnico



Recursos humanos (37%)

**11%**

Público Externo



Processo seletivo (24%)

**3%**

Servidor Professor



Infraestrutura (40%)

**1%**

Outros

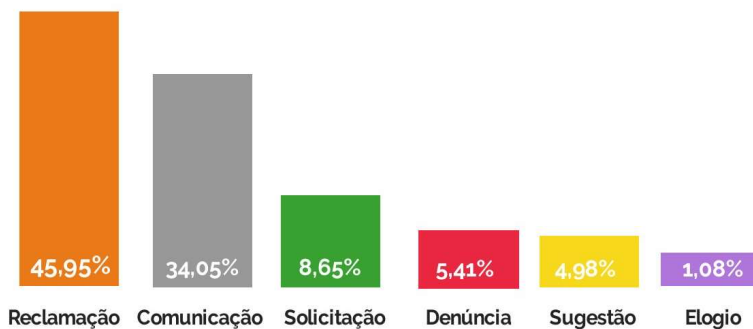


# OUVIDORIA

U F E S

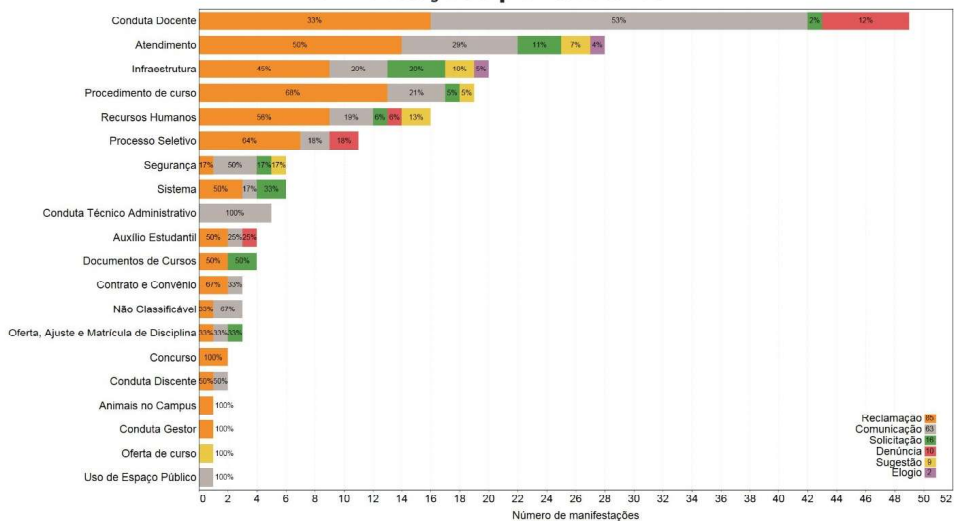
## Relatório 3º Trimestre de 2019 Atendimento de Ouvidoria

### Tipos de manifestações



A **reclamação** foi o tipo de manifestação mais comum, seguido das comunicações (manifestações anônimas).

### Manifestações por assunto



**Conduta Docente e Atendimento** foram os assuntos mais demandados no período.

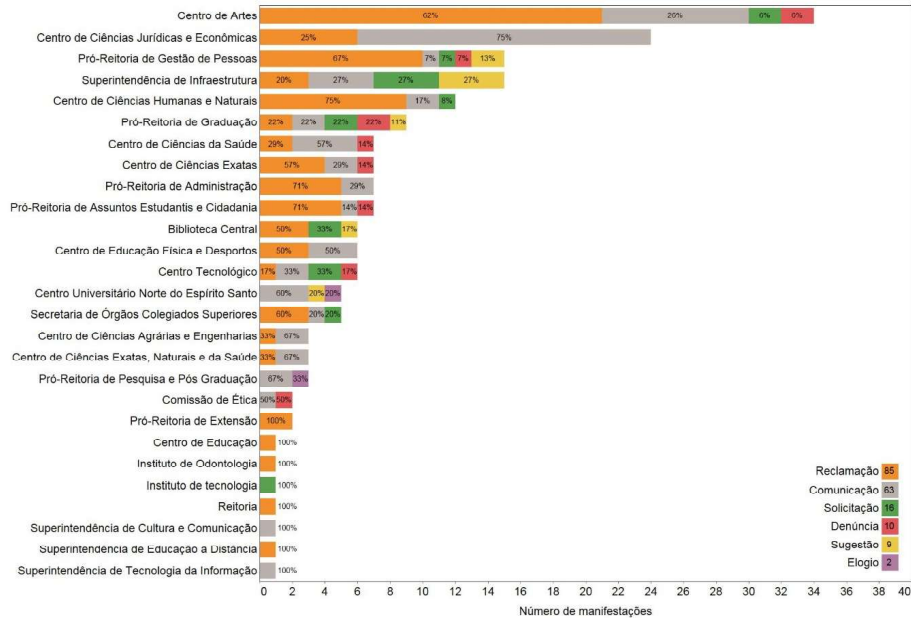


# OUVIDORIA

U F E S

## Relatório 3º Trimestre de 2019 Atendimento de Ouvidoria

### Manifestações por setor



O **Centro de Artes** e o **Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas** foram os setores com mais manifestações.

### Pesquisa de satisfação



14 % das respostas dos setores foram avaliadas pelos manifestantes

48%

informaram que a demanda apresentada foi atendida ou parcialmente atendida



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

Essa avaliação teve como base:



72%

Qualidade da resposta



36%

Prazo



24%

Qualidade do Sistema e-OUV

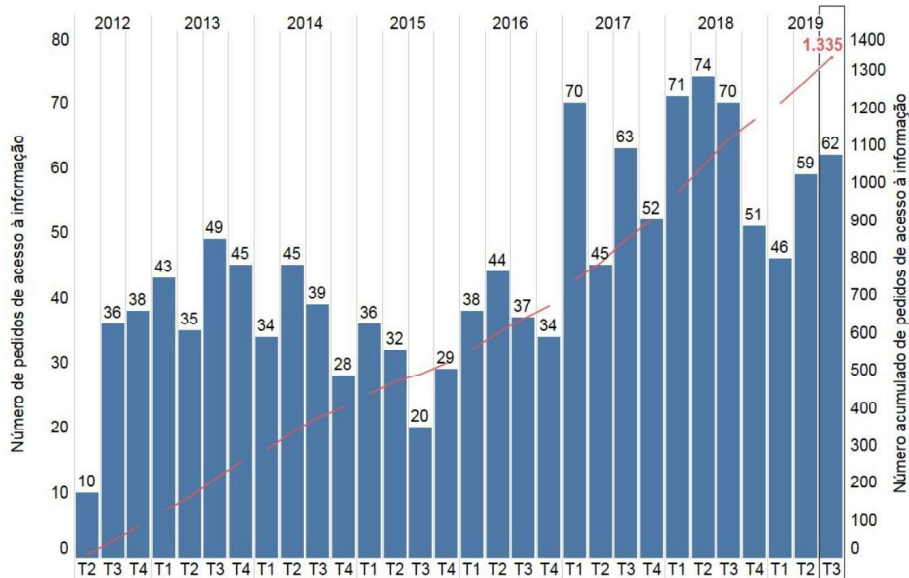


# OUVIDORIA

U F E S

## Relatório 3º Trimestre de 2019 Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

### Histórico do número de pedidos de informação



**1.335 pedidos**  
62 no trimestre

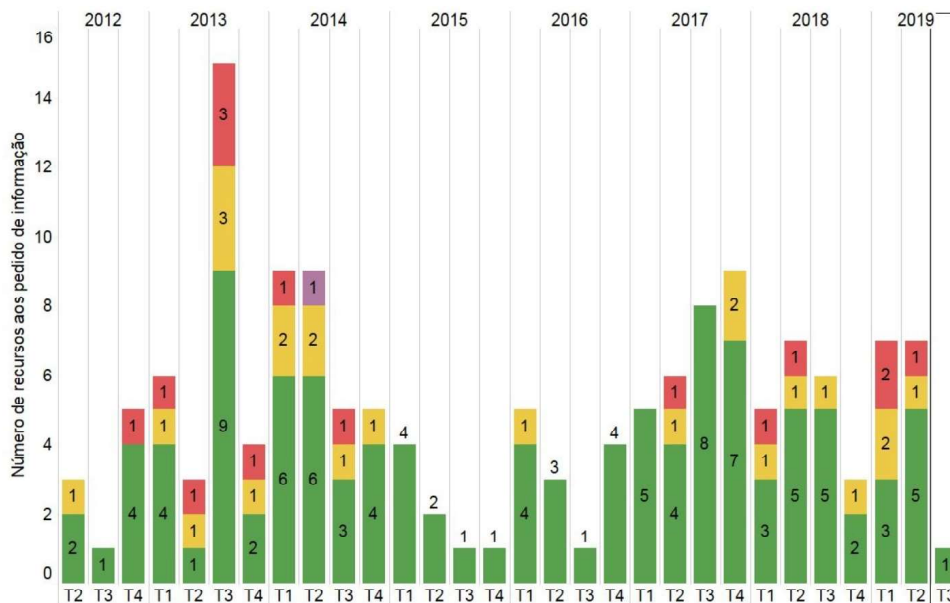


**Média trimestral em 2019**  
56 pedidos de informação



**Recursos**  
Apenas 1 recurso no período

### Histórico do número de recursos







# OUVIDORIA

U F E S

## Relatório 3º Trimestre de 2019 Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

### Participação social - SIC

Público

Termos mais citados nos pedidos



**13,16 dias**

tempo médio para resposta



**Setor mais demandado**

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

### Pedidos de informação por setor e tempo médio para resposta



### Pesquisa de satisfação



**20%** das repostas dos setores foram avaliadas pelos solicitantes

**86%** atendeu plenamente ou parcialmente o pedido de informação

**86%** resposta como de fácil ou boa compreensão



# OUVIDORIA

U F E S

## Relatório 3º Trimestre de 2019 Considerações da Ouvidoria

**1º)** Os servidores da UFES (professores, técnicos e gestores) devem conhecer melhor a legislação dos direitos dos usuários dos serviços públicos, tais como: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019.

**2º)** A Ouvidoria é o canal único para recebimento de manifestações (reclamação, denúncia, sugestões e solicitações e elogios) sobre os serviços prestados pela UFES, garantindo a proteção dos dados pessoais, conforme preza a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e as Instruções Normativas: nº 5 de 18 de junho de 2018 e nº 7, de 8 de maio de 2019.

**3º)** Quais são os tipos de demandas tratadas na ouvidoria?

- 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 ou 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: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- Simplifique: Solicitação, Reclamação ou Denúncia sobre os procedimentos para acesso ao serviço.
- Pedido de informação: pedido de acesso a qualquer informação pública produzida ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública..

**4º)** Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

As manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta para sua manifestação. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.



# OUVIDORIA

U F E S

## Relatório 3º Trimestre de 2019 Considerações da Ouvidoria

**5º)** Os manifestantes têm recorrido frequentemente ao anonimato para registrar sua manifestação, talvez por desconhecimento de que as unidades de ouvidorias públicas devem proteger a identidade do manifestante. A ausência de identificação impossibilita o diálogo da Ouvidoria com o manifestante para melhor tratamento da manifestação. Por outro lado, por não receber a resposta conclusiva, o manifestante não pode avaliar o atendimento da sua demanda pela Universidade.

**6º)** Quais as garantias de proteção da identidade do manifestante?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o manifestante autorize expressamente o acesso a estas informações.

**7º)** Os setores da UFES devem realizar a divulgação proativa de informações públicas nos sites da instituição, promovendo a transparência ativa. Para isso, é preciso estarem atentos ao "Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal".

(<http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes>)

**8º)** A Ouvidoria tem realizado reuniões com os gestores da UFES e apresentado os dados da Ouvidoria como instrumento de gestão pública para a melhoria dos serviços prestados pela Universidade. No 3º trimestres, reuniões foram realizadas com os gestores das Pró-Reitorias de: Gestão de Pessoas; Graduação; e Assuntos Estudantis e Cidadania.



Reunião da Ouvidoria com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania, que ocorreu no dia 23 de setembro de 2019.



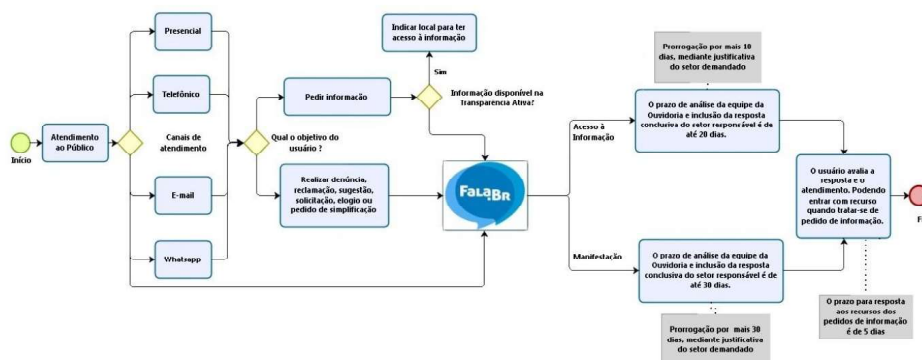


# OUVIDORIA

U F E S

Relatório 3º Trimestre de 2019

## 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:** ouvidoria.ufes.br // sic.ufes.br
- **Fala.br:** sistema.ouvidorias.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  
Italo José Queiroz Pompermayer - Serviço de Informação ao Cidadão  
Janete do Carmo Narciso - Manifestações dos usuários dos serviços  
Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux - Organização administrativa  
Wellington Batista Pereira - Gestão de dados

Somos todos  
**OUVIDOS!**

