



OUVIDORIA

U F E S

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUTUBRO DE 2017 A DEZEMBRO DE 2019**

Relatório de gestão da Ouvidoria apresentado à Reitoria da Universidade Federal do Espírito Santo. Elaboração: Aureo Banhos dos Santos (Ouvidor) e Welington Batista Pereira (Administrador)

15 de janeiro de 2020

1. Apresentação

O presente relatório da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) apresenta ações desenvolvida pela gestão do setor e as interações da comunidade universitária com a Administração da UFES, por meio das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, no período de outubro de 2017 a dezembro de 2019. Apresenta também o número de manifestações do período de abril de 2016 a dezembro de 2019 e de pedidos de informações de maio de 2012 a dezembro de 2019.

Este relatório visa dar transparência as atividades desenvolvidas e intermediadas pela Ouvidoria, como unidade de participação dos cidadãos, no controle social, na apuração de informações e no controle interno na administração da UFES. Além deste relatório, a Ouvidoria também divulgou os relatórios trimestrais e anuais com o quantitativo das demandas tratadas em cada período anterior (ouvidoria.ufes.br). As informações prestadas nesses relatórios devem ser utilizadas pela UFES para melhorar os processos internos, a transparência e os serviços prestados pela instituição.

2. A Ouvidoria da UFES

A Ouvidoria da UFES é uma das mais antigas ouvidorias públicas universitárias no Brasil. Em 1992, o Conselho Universitário da UFES, através da Resolução 01/92, criou a função de Ouvidor Geral - “Ombudsman”. Em 2008, o Conselho Universitário (CUUn) estabeleceu o seu Regimento Interno da Ouvidoria, através da Resolução 15/2008.

A Ouvidoria é um órgão de assessoramento da Reitoria da UFES e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da UFES, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes (Resolução 15/2008 CUUn/UFES). É uma unidade de controle interno através da participação social e é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios às políticas e serviços (Decreto nº 9.492/2018), com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

A Ouvidoria também é responsável pelo funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), atuando no gerenciamento dos pedidos de informações e monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011) no âmbito da UFES.

3. Legislação e Normas

Nos últimos anos, novas leis, decretos e normativas apoiaram as atividades das ouvidorias públicas, instruindo essas unidades na sua atuação e promovendo maior participação social na melhoria dos serviços prestados pelas instituições públicas. A legislação disciplina a forma de participação do usuário na administração pública direta e indireta, conforme preza o Artigo 37, § 3º da Constituição Federal de 1988, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos

serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e as informações sobre atos de governo; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Segundo o Decreto nº 9.094/2017, os canais de ouvidoria objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação dos serviços e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

Com a promulgação do Decreto nº 9.492/2018, as ouvidorias públicas foram integradas como plataforma de proteção e defesa dos usuários de serviços da administração pública federal direta e indireta, através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SISOUV).

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 as informações pessoais dos manifestantes, 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.

Leis:

- Constituição Federal de 1988, Artigo 37, § 3º da Constituição Federal de 1988 - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e as informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos). 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 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos). Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses). Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga

dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nos 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). 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.

Decretos:

- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019. Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.
- 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 9.094, 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 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.

Portarias:

- Portaria nº 176, de 25 de junho de 2018. Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
- Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016. Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.
- Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015. Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias.
- Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015. Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Instruções Normativas:

- Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019. Estabelece normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-Ouv em dados abertos.
- Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019. Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019.
- Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019. Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- Instrução Normativa nº 16, de 21 de novembro de 2018. Altera a Instrução Normativa Nº 6, de 28 de junho de 2018.
- Instrução Normativa OGU nº 15, de 19 de novembro de 2018. Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.
- Instrução Normativa OGU nº 6, de 28 de junho de 2018 alterada pela IN nº 16/2018. Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.
- Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018. Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018. Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- Instrução Normativa OGU nº 04, de 06 de novembro de 2017. Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.
- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014. Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Resoluções:

- Resolução Nº 3. de 13 setembro de 2019. Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes.
- Resolução da Rede de Ouvidorias nº 3, de 16 de setembro de 2016. Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede.

Normativas da UFES:

- Estatuto da Universidade Federal do Espírito Santo.

- Regimento Geral da Universidade Federal do Espírito Santo.
- Resolução 15/2008 do Conselho Universitário da Universidade Federal do Espírito Santo. Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFES.
- Portaria 2215/2017 – Reitoria. Designa o ocupante do cargo de Ouvidor como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

4. Competência da Ouvidoria da UFES

Conforme o Regimento Interno da Ouvidoria da UFES, compete a ela:

- I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;
- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;
- IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade.

De acordo com o parágrafo único do Art. 9º do Decreto Nº 7.724/2012, compete ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

De acordo com o Art. 4º da Instrução Normativa CGU nº 5/2018, compete às Unidades de Ouvidoria:

- I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;
- III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Conforme o Art. 10º do Decreto Nº 9.492/2018, compete às unidades setoriais do SISOUV:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

5. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR

Em 2019, foi lançada a Plataforma Fala.BR (sistema.ouvidorias.gov.br), uma plataforma que une os sistemas governamentais de ouvidoria (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv) e de acesso à informação (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-Sic). Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazerem

pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a LAI e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Tabela 1).

Tabela 1: Descrição dos tipos de manifestações e acesso à informação, conforme o Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 9.094/2017 e Decreto nº 7.724/2012.

Tipo	Descrição
Reclamação	demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço
Denúncia	ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes
Elogio	demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido
Sugestão	apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal
Solicitação	pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal
Simplifique	solicitação de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.
Acesso à informação	pedido de acesso a informações públicas

O e-Ouv foi desenvolvido pela CGU e é utilizado por todos os órgãos da administração pública federal como canal único para o registro de manifestações de ouvidoria, como orienta a Instrução Normativa da CGU nº 18, de 03 de dezembro de 2018. A Ouvidoria da UFES utiliza o Sistema e-OUV desde maio de 2016 para administrar, receber e responder as manifestações dos usuários dos serviços prestados pela universidade.

O e-SIC foi desenvolvido pela CGU no ano de 2012 para gerenciar os pedidos de informações públicas e as respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito LAI. A LAI considera como informação os dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

A UFES utiliza o e-SIC desde maio de 2012. O e-SIC organiza e facilita o procedimento de acesso à informação, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública. O e-SIC permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação a qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o cumprimento do prazo de resposta; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

A Ouvidoria da UFES registra os atendimentos de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR (sistema.ouvidorias.gov.br).

6. Atendimento ao Público na Ouvidoria da UFES

A Ouvidoria possui uma Secretaria Administrativa localizada no Campus Goiabeiras da UFES, no térreo do Centro de Vivências. O local é acessível, visualmente identificado, climatizado e possui sala reservada para atendimento e reuniões.

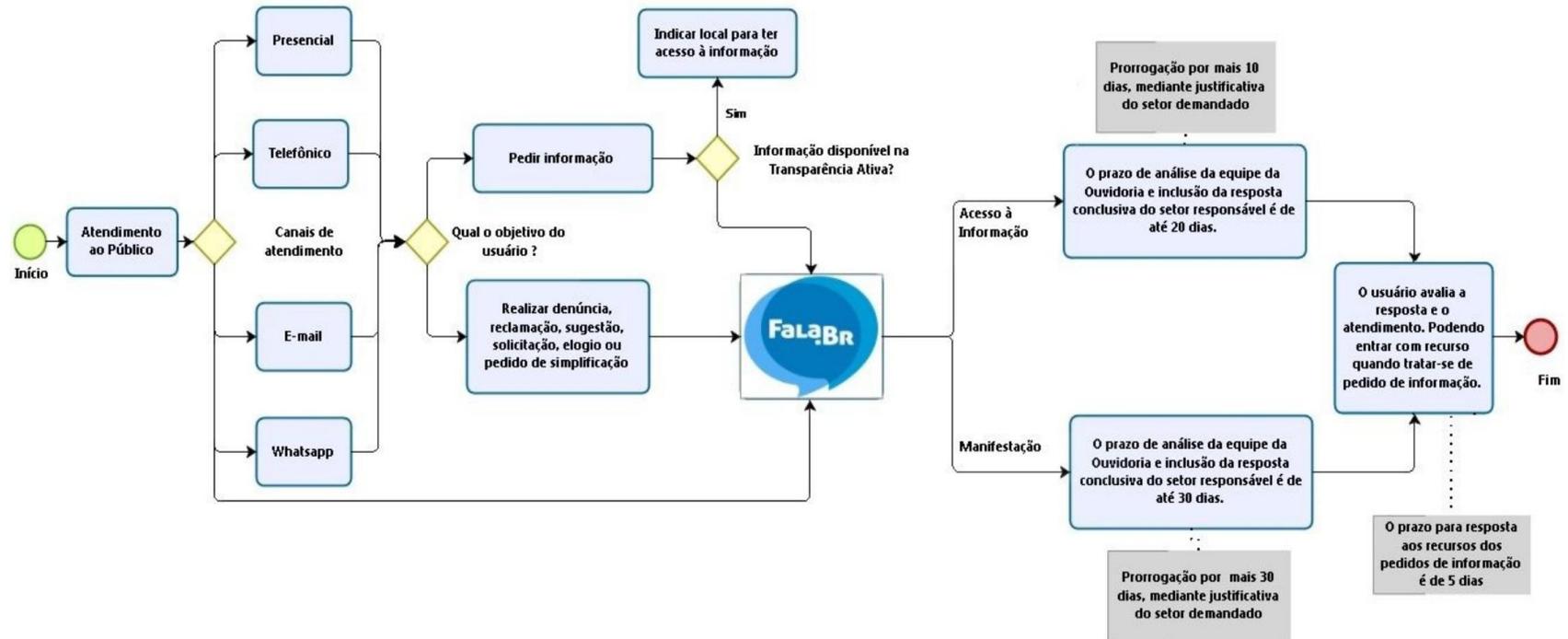
Até outubro de 2018, o horário de funcionamento da Secretaria Administrativa foi de 8:00h às 17:00h. A partir de outubro de 2018, o horário de funcionamento foi estendido para 7:30h às 19:00h, para melhor atendimento ao público, principalmente à noite, exceto nos períodos de recesso acadêmico e administrativo, que funciona conforme o horário determinado pela Administração Central da UFES.

Além do atendimento presencial na Secretaria Administrativa, o cidadão pode se manifestar por meio dos canais de atendimento de telefones (27 4009-2209; 27 4009-7952), e-mails (ouvidoria@ufes.br; sic@ufes.br) e pela plataforma FalaBR (sistema.ouvidorias.gov.br). Em abril de 2018, foi criado também o canal de WhatsApp da Ouvidoria (27 98809-0151). O atendimento segue o fluxo descrito na Figura 1.

Os canais de atendimento da Ouvidoria também são utilizados pela comunidade interna e externa da UFES para solicitação de informações e orientações gerais sobre a instituição, como pedidos de números de telefones de setores, informações sobre formas de ingresso nos cursos, informações sobre locais de prestação de serviço, entre outros.

Figura 1. Fluxograma de atendimento das manifestações de ouvidoria e pedidos de informações.

Fluxo de atendimento na Ouvidoria

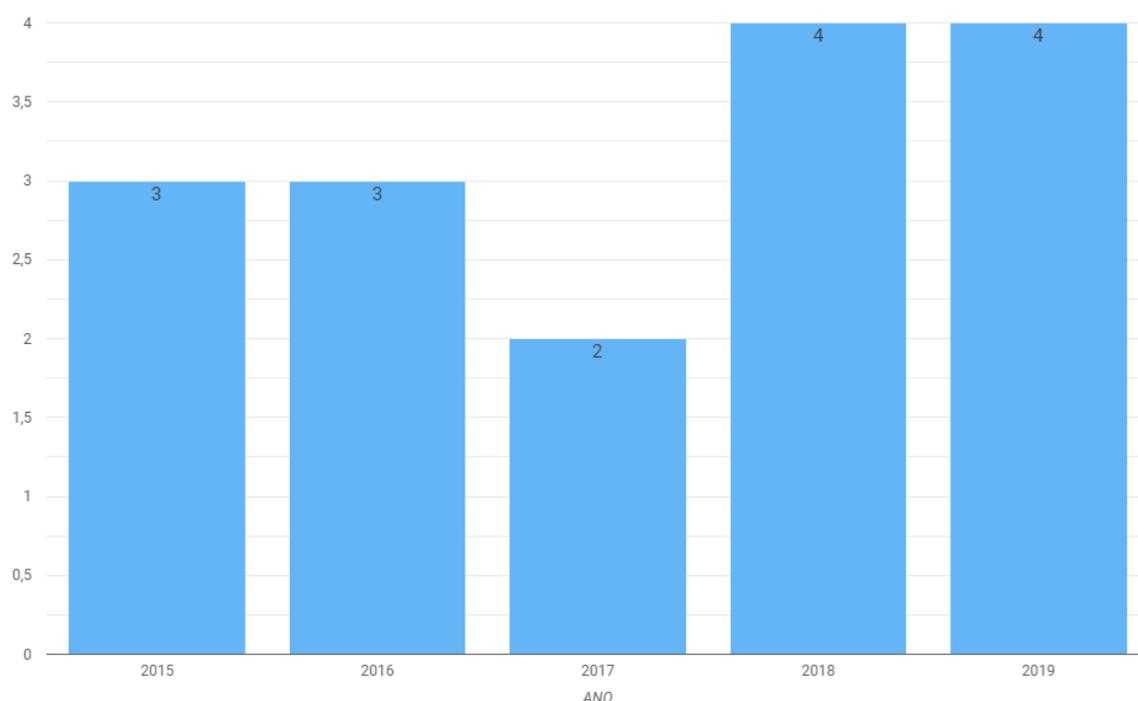


7. Servidores da Ouvidoria da UFES

Atualmente, a equipe da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, que ocupa um cargo de direção CD-4 e acumula também a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Portaria 2215/2017 – Reitoria), por um Técnico Administrativo em Educação (TAE) - Auxiliar Administrativo, um TAE - Assistente em Administração e dois TAEs - Administradores.

Em 2016, a Ouvidoria possuía três servidores TAEs. Em 2017 atuou com dois TAEs. No ano de 2018, um servidor TAE - Administrador foi substituído por outro e um TAE- Assistente em Administração foi removido para a Ouvidoria, ambos no 3º trimestre, passando a unidade a contar com a atuação de quatro TAEs (Figura 2).

Figura 2. Evolução do quadro de servidores Técnico-Administrativos em Educação da Ouvidoria (Fonte: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas)



Servidores lotados na Ouvidoria e atuação:

1. Aureo Banhos dos Santos (Professor do Magistério Superior – Ouvidor) – Representante da Ouvidoria perante os órgãos internos e externos da UFES e chefia, planejamento e gerenciamento da unidade.
2. Italo Jose Queiroz Pompermayer (TAE - Assistente em Administração) – Atendimento e gerenciamento dos pedidos de informações.
3. Janete do Carmo Narciso (TAE - Administrador) – Atendimento e gerenciamento das manifestações de ouvidoria.
4. Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux (TAE – Auxiliar Administrativo) – Atendimento e organização dos procedimentos administrativos internos.

5. Wellington Batista Pereira (TAE - Administrador) – Atendimento e gerenciamento dos dados de manifestações de ouvidoria, pedidos de informações, transparência ativa e relatórios.

8. Melhorias no atendimento, procedimentos e capacitação da equipe

A nova legislação federal e o aumento da participação da comunidade no controle social da UFES nos anos de 2018 e 2019 exigiram melhorias nos processos de gestão da Ouvidoria, dentre elas:

- Ampliação no quadro de servidores, com a remoção de dois servidores para compor a equipe da Ouvidoria;
- Capacitação dos servidores para acompanhamento das legislações e normas;
- Padronização de comunicações, incluindo orientações para atuação sobre a demanda apresentada pelo cidadão;
- Criação de planilha de controle de prazos, encaminhamentos e situação das manifestações;
- Apresentações do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no Centros de Ensino e Pró-Reitorias para orientação dos gestores;
- Criação do canal de WhatsApp;
- Ampliação do horário de atendimento da Secretaria Administrativa;
- Atualização contínua do menu da Transparência Ativa da Universidade, conforme as orientações da CGU;
- Campanhas e divulgação da Ouvidoria.

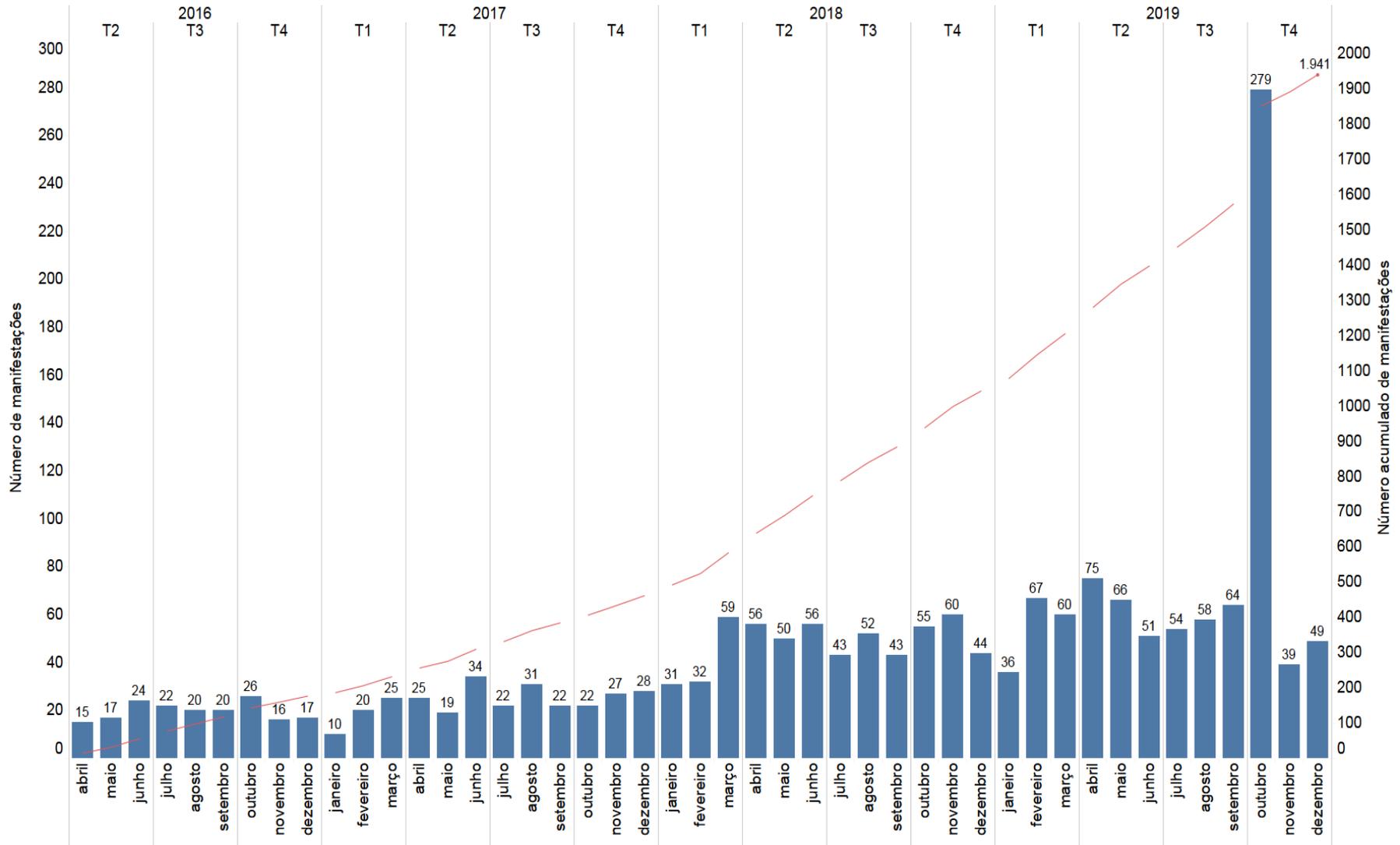
Com maior participação dos usuários houve também maior cobrança por eles quanto à qualidade da resposta dos setores da UFES demandados pelas manifestações e pedidos de informações. A Ouvidoria buscou continuamente rever os processos desenvolvidos, orientar e estimular a gestão da universidade para melhorar o atendimento das manifestações dos usuários. Além disso, a Ouvidoria tem assessorado à Administração da UFES para que utilize os dados colhidos da participação dos usuários dos serviços como instrumento de gestão.

9. Análises dos dados das manifestações de ouvidoria

9.1. Quantitativo de manifestações

Desde o início da utilização do Sistema e-OUV, a UFES acumulou um total de 1941 manifestações que foram encaminhadas aos seus setores pela Ouvidoria (Figura 3). As manifestações consideradas no quantitativo são as que estão nas seguintes situações: concluída, encaminhada por outra ouvidoria, prorrogada, cadastrada e complementação solicitada.

Figura 3. Quantitativo mensal, trimestral (T) e acumulado de manifestações registradas e respondidas no e-OUV/FalaBR desde o início da utilização deste sistema pela UFES.



O número de manifestações aumentou a partir de março de 2018 (Figura 3). O ano de 2018 foi marcado por ações de divulgação e orientação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, por meio de mídias sociais, sites, confecção de cartazes, jornal interno da UFES e a participação em entrevistas em jornais externos, com o apoio da Superintendência de Comunicação da UFES. Essa divulgação é um dos fatores que contribuíram para o aumento dos registros de manifestações da comunidade universitária a partir do ano de 2018. A divulgação do papel e o trabalho desenvolvido pelas ouvidorias públicas, pela Ouvidoria Geral da União/CGU, a nova legislação e o cenário político, econômico e social do país estimularam a utilização do canal de ouvidoria pela comunidade, o que também contribuiu para o aumento no número de manifestações.

No ano de 2018, a UFES acumulou um total de 584 registros de manifestações aptas encaminhadas aos seus setores. Esse número representa um aumento de 104,9% em relação ao ano de 2017, em que foram registradas 285 manifestações. Em 2019, a UFES acumulou um total de 898 manifestações, um aumento de 53,37% em relação ao ano de 2018. Somente no mês de outubro de 2019 foram 279 manifestações, entretanto, a maioria destas manifestações foram elogios em razão da campanha promovida pela Ouvidoria, intitulada “Eu valorizo meu professor”, em comemoração ao Dia do Professor, celebrado mundialmente no dia 5 de outubro e nacionalmente no dia 12 de outubro.

Para garantir que as manifestações registradas pelos usuários sejam qualificadas, claras e com elementos suficientes, a Ouvidoria tem utilizado a ferramenta de pedido de complementação da manifestação para os casos que se fazem necessários, no Sistema e-Ouv. Essa ação visa garantir que a demanda apresentada pelo usuário seja adequada, para que o setor envolvido possa atuar de forma assertiva sobre o que foi apresentado pelo manifestante. Desde que essa ferramenta foi disponibilizada no e-Ouv, junho de 2018, ao todo foram realizados 124 pedidos de complementação das manifestações.

Desde outubro de 2017, 217 manifestações foram arquivadas pela Ouvidoria por duplicidade, perda de objeto, falta de urbanidade, ausência de elementos mínimos e outros. O número de manifestações com pedido de complementação e arquivadas demonstram a atenção da equipe da Ouvidoria ao tratamento das manifestações.

9.2. Manifestações por tipo e assunto

No período de outubro de 2017 a dezembro de 2019, as manifestações do tipo Reclamação foram as mais recebidas (36,43%), seguidas das manifestações dos tipos Solicitação (20,56%) e Comunicação (15,03%) (Figura 4).

Os assuntos mais comuns nas manifestações foram Conduta Docente, com 381 manifestações, Infraestrutura, com 185, e Atendimento, com 162 (Figura 4). A maioria das manifestações de Conduta Docente foram elogios (Figura 4), em razão da campanha “Eu valorizo o meu professor”, realizada em outubro de 2019. Porém, mesmo deduzindo os elogios, a Conduta Docente recebeu o maior número de manifestações, incluindo entre elas reclamações, denúncias e comunicações (Figura

4). Infraestrutura e Atendimento foram os assuntos mais reclamados (Figura 4). A UFES deve promover políticas para melhorar os serviços relacionados com os assuntos mais envolvidos nas reclamações, visando melhorar os serviços prestados e conseqüentemente a satisfação dos usuários.

Nas manifestações do tipo Solicitação os assuntos mais comuns foram Infraestrutura, seguido de Atendimento e Documentos de Curso (Figura 4). O quantitativo de solicitações com esses assuntos aponta que eles despertam maior preocupação da comunidade no pedido de providências pela UFES. A UFES tem dado resposta às solicitações dos cidadãos.

Nas manifestações do tipo Denúncia os assuntos mais comuns foram Conduta Discente e Conduta Docente (Figura 4). Cabe ressaltar que os alunos são os maiores quantitativos de membros da comunidade universitária e usuários dos serviços prestados pela UFES. Além disso, os professores são os principais prestadores de serviços diretos aos alunos. Isso pode explicar os números de denúncias serem mais altos nestes assuntos. A UFES tem apurado as denúncias e estabelecido procedimentos de prevenção contra condutas abusivas de membros da comunidade. Porém, é recomendado que sejam elaboradas políticas para diminuir a insatisfação da comunidade com a conduta discente e docente.

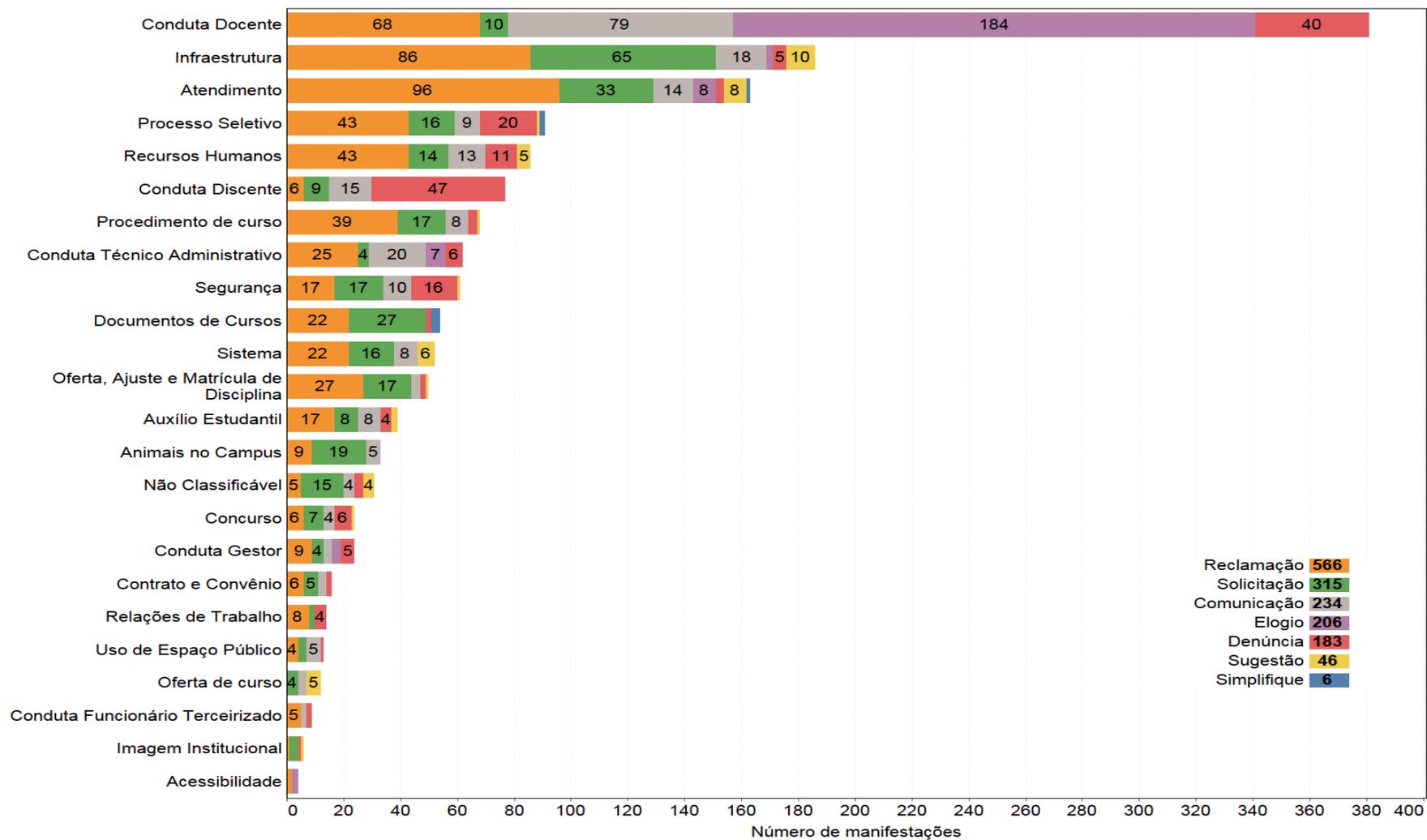
De acordo com o Art. 15º da IN CGU Nº 05/2018, a denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento. Na UFES, conforme preza seu Regimento Geral, nos artigos Art.14 e Art. 37, a decisão acerca do procedimento adotado para a apuração das denúncias é de responsabilidade dos Diretores dos Centros de Ensino e do Reitor.

O número de Comunicações superou o número de Denúncias (Figura 4). As manifestações do tipo Comunicação referem-se às denúncias e reclamações anônimas. Tal tipo de manifestação foi acrescentado ao Sistema e-Ouv pela Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018. A Comunicação não requer resposta da instituição ao manifestante, em razão da falta de identificação. A quantidade desse tipo de manifestação demonstra que muitos usuários dos serviços preferem não se identificar ao fazerem denúncias ou reclamações. Por outro lado, 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. Além disso o manifestante não pode receber a resposta conclusiva do caso e não pode avaliar o atendimento da sua demanda pela Universidade.

Ao todo a UFES recebeu 206 manifestações do tipo Elogio. O número de manifestações do tipo Elogio em 2018, com 15 registros, aumentou 700% em relação ao ano de 2017, que teve apenas dois elogios. Esse percentual de aumento foi aproximadamente sete vezes maior do que o percentual de aumento no número total de manifestações no ano de 2018 (104,9%) em relação a 2017. No ano de 2019, foram 187 elogios, um aumento de 1200% em relação a 2018. Entretanto, a

maioria das manifestações de elogio foi em razão da campanha “Eu valorizo o meu professor”, onde os professores receberam 181 elogios.

Figura 4. Número de manifestações por assunto por tipo do período de outubro de 2017 a dezembro de 2019.



O aumento no número de elogios demonstra que a comunidade da UFES também tem se manifestado satisfeita com alguns serviços prestados pela instituição. Além de demonstrar os serviços o que funciona bem, os elogios destacam os bons exemplos que podem ser replicados nos setores da instituição.

A Sugestão foi um tipo de manifestação menos utilizada pelos usuários (Figura 4). Sugestões são manifestações que também podem ajudar na melhoria da instituição. É preciso incentivar os cidadãos a realizarem sugestões através da Ouvidoria, bem como é necessário que a UFES atenda às sugestões caso sejam viáveis e possam melhorar a eficiência da instituição.

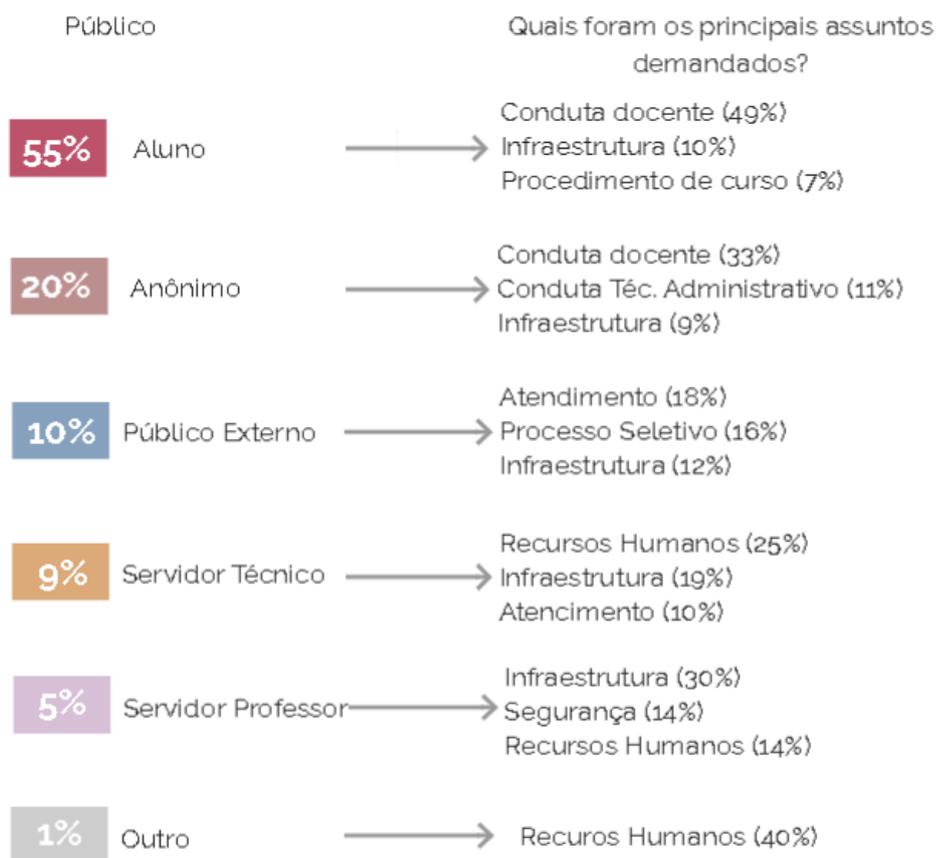
O Simplifique foi uma novidade estabelecida no sistema e-Ouv em junho de 2018. Conforme o Decreto nº 9.094/2017, as solicitações de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos devem ser apresentadas aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal por meio de formulário eletrônico próprio. Este formulário eletrônico é disponibilizado pela OGU por meio do Sistema e-Ouv. Satisfeitas as condições necessárias para a efetiva análise do pedido de simplificação, o órgão ou entidade deverá classificá-la de acordo com os três tipos possíveis: reclamação, denúncia ou solicitação de simplificação em sentido estrito, relacionando tal classificação à Lei nº 13.460/2017 e IN 01/2018.

Dentre as manifestações registradas, seis foram relacionadas à simplificação de processos administrativos, sendo uma denúncia, uma reclamação e quatro solicitações. As demandas de simplificação foram principalmente sobre a cobrança de documentos autenticados, cobrança de documentos emitidos pela própria instituição para acesso aos serviços e não aceitação de documentos emitidos pela própria instituição. Os setores demandados não indicaram se realizaram medidas de simplificação para os casos apontados pelas manifestações. A UFES precisa se organizar para atender melhor essas demandas de desburocratização à luz da nova legislação.

A Ouvidoria sugeriu a criação da Comissão Permanente de Desburocratização da UFES, visando atender a Instrução Normativa Conjunta Nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministérios do Planejamento e da Transparência e Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. A sugestão foi enviada à Reitoria através do Ofício nº 04/2019/OG/UFES, de 27 de maio de 2019. Porém, não houve retorno sobre a sugestão.

No ano de 2019, a Ouvidoria mapeou o público das manifestações realizadas. O maior público nas manifestações foram os alunos (Figura 5). Os tipos de assuntos mais demandados pelo tipo de público da comunidade universitária também foram mapeados. Em geral, os alunos e os anônimos se manifestam mais sobre o assunto a Conduta Docente, o público externo sobre o Atendimento, os técnicos-administrativos sobre Recursos Humanos e os professores sobre a Infraestrutura (Figura 5).

Figura 5. Tipo de público e os assuntos mais demandados em suas manifestações no ano de 2019.



9.3. Manifestações por setor

As manifestações registradas entre outubro de 2017 e dezembro de 2019 demandaram a atuação de 43 setores e comissões permanentes nos quatro campi da UFES (Figura 6). A Superintendência de Infraestrutura foi o setor mais demandado pelas manifestações, seguido pelo Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN), Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE) e pela Centro de Ciências da Saúde (CCS) (Figura 6). A Superintendência de Infraestrutura é um setor que atende a toda comunidade universitária (mais de 30 mil pessoas, entre alunos e servidores), atuando nas questões de infraestrutura dos quatro campi da UFES. Assim, é esperado que seja um setor muito demandado. As manifestações para a Superintendência de Infraestrutura foram principalmente de solicitação de providências.

O número de manifestações está positivamente relacionado com o tamanho da comunidade atendida pelos por Centro de Ensino (Figura 7). Para tornar comparável o quantitativo de manifestações entre os 11 Centros de Ensino da UFES, o número de manifestações recebidas no Sistema e-Ouv foi dividido pelo tamanho da comunidade universitária de cada Centro, gerando um Índice de Participação da Comunidade Universitária (IPCU). O Centro de Artes - CAR foi o que apresentou maior IPCU, com 7,83%, seguidos do Centro Ciência Exatas – CCE, com 7,72%, e Centro de Ciências da Saúde – CCS, com 7,09%. Os centros que

tiveram menor IPCU foram os localizados no interior, o Centro de Ciências Agrárias e Engenharias - CCAE, com 2,06%, Centro de Ciências Exatas Naturais e da Saúde – CCENS, com 2,83%, e Centro Universitário Norte do Espírito Santo – CEUNES, com 3,67% (Figura 7).

Considerando o tamanho da comunidade universitária da UFES nos Centros de Ensino dos campi do interior, com aproximadamente seis mil pessoas, o que representa aproximadamente 18% da comunidade universitária da UFES, é importante que a Ouvidoria estabeleça canais de atendimento nos campi do interior para melhorar a participação social dessa comunidade na administração da instituição.

O atendimento presencial da Ouvidoria é feito somente no campus de Goiabeiras, onde funciona sua Secretaria Administrativa. Além disso, o código de Discagem Direta à Distância - DDD do telefone da Ouvidoria é 27, e nos municípios do sul do estado do Espírito Santo, onde funciona o campus Alegre, o DDD é 28. A ausência de canais de atendimento da Ouvidoria nos campi do interior podem explicar o baixo número de manifestações de ouvidoria em Alegre e São Mateus, o que reforça a necessidade de estruturação e mobilização institucional no que se refere à participação social da comunidade universitária no interior.

A Ouvidoria sugeriu a administração da UFES a criação de unidades de atendimento de ouvidoria nos campi do interior e Maruípe, através do processo. Entretanto, a proposta foi rechaçada pelos campi do interior, apesar de ter sido aceita pelo campus de Maruípe.

10. Análises dos dados dos pedidos de informações

10.1. Quantitativo de pedidos de informações

O número de pedidos de informações públicas da UFES pelo SIC tem aumentado nos últimos anos (Figura 8). Em 2017 foram realizados 230 pedidos de acesso à informação. Em 2018 foram realizadas 266 solicitações. Em 2019, foram registrados 256 pedidos de informação. O quarto trimestre de 2019 teve o maior número de pedidos de informações entre todos os trimestres dos anos (Figura 8). O aumento no número de pedidos de informação está atrelado ao maior conhecimento da sociedade sobre seu direito de participação e controle social que pode ser feito pelo canal do SIC. Além disso, demonstra o interesse dos cidadãos em se informar sobre as ações da Administração Pública.

10.2. Pedidos de informações por setor

O setor que mais respondeu às demandas de pedidos de informações foi a PROGEP, seguido pela Ouvidoria e pela PROGRAD (Figura 9). Cabe destacar que mesmo a PROGEP sendo o setor mais demandado, a média do tempo de resposta em dias foi relativamente o mais baixo, levando 10 dias em média (Figura 9). Os assuntos dos pedidos envolvendo a PROGEP naturalmente estão relacionados à gestão de recursos humanos, enquanto os da PROGRAD estão relacionados com gestão dos cursos e vagas de graduação na Universidade. A Ouvidoria respondeu diretamente vários pedidos de informações registrados pelos assuntos sobre diversos assuntos, mas fornecendo as informações disponíveis na transparência ativa da universidade, sem precisar acionar outros setores.

Figura 6. Número de manifestações por setor e tipo de manifestação no período de outubro de 2017 a dezembro de 2019.

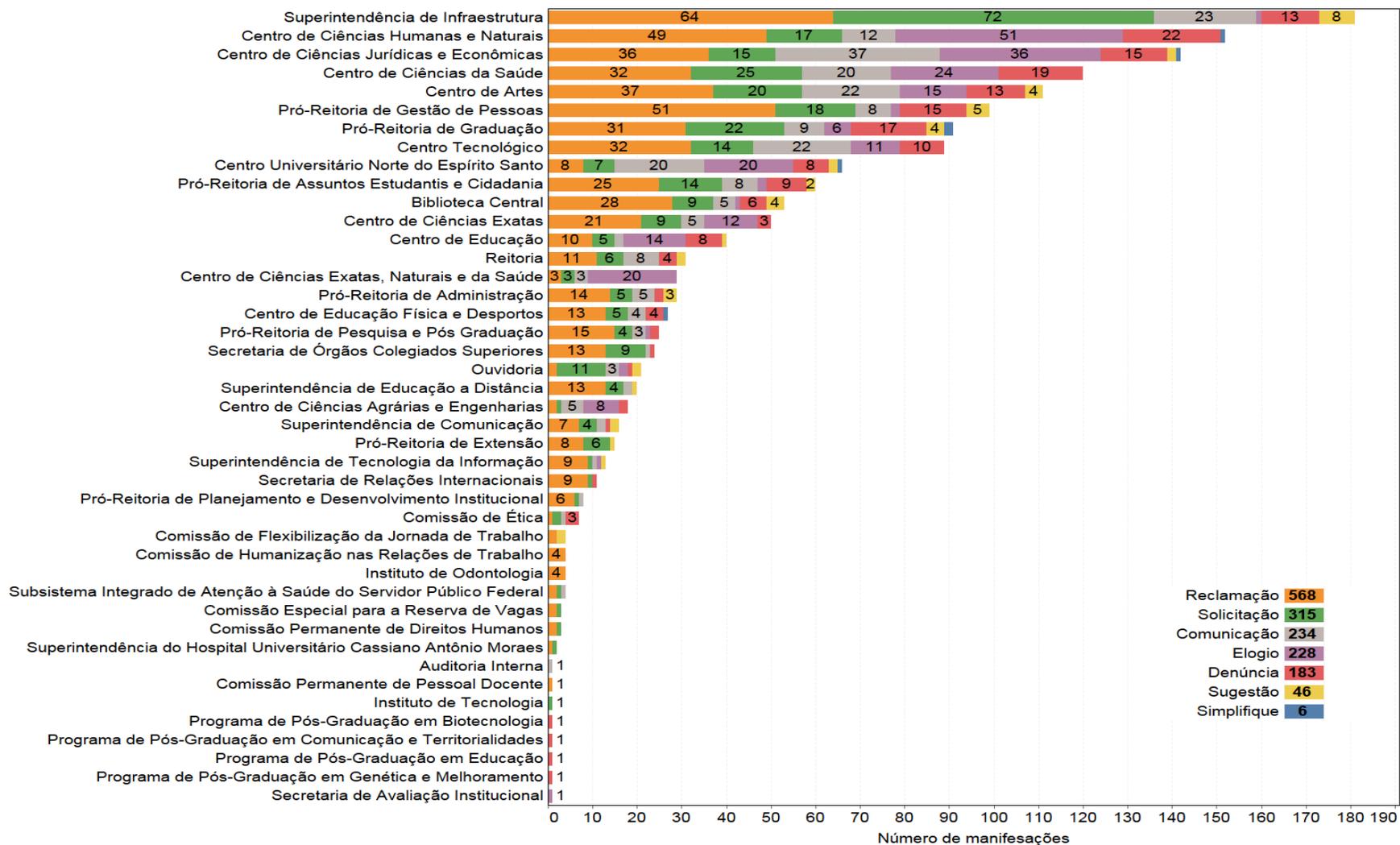


Figura 7. Número de manifestações pelo tamanho da comunidade por Centro de Ensino. Índice de Participação da Comunidade Universitária - IPCU (%).

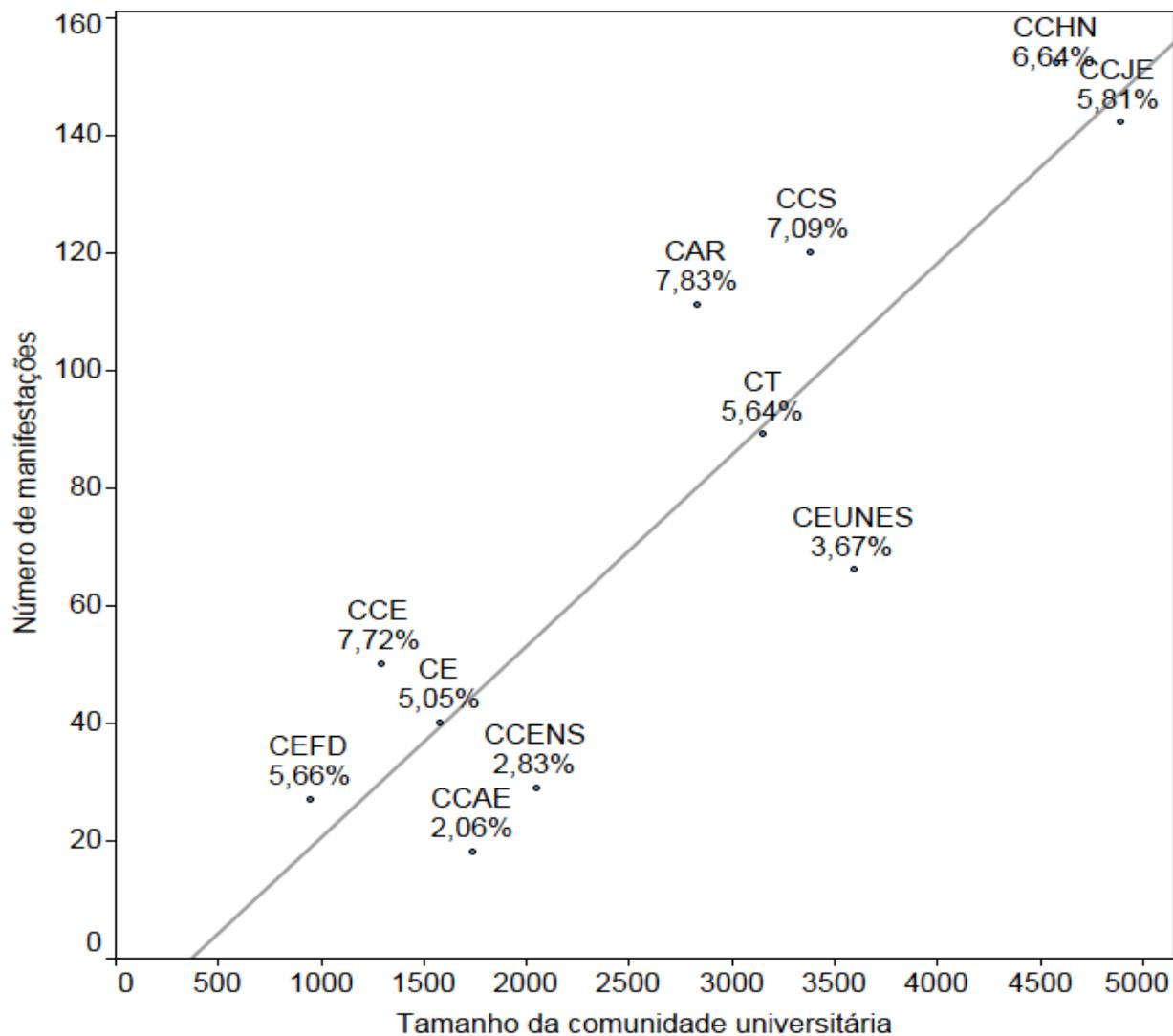


Figura 8. Histórico de pedidos de acesso à informação, registrados no Sistema e-SIC (2012 a 2019).

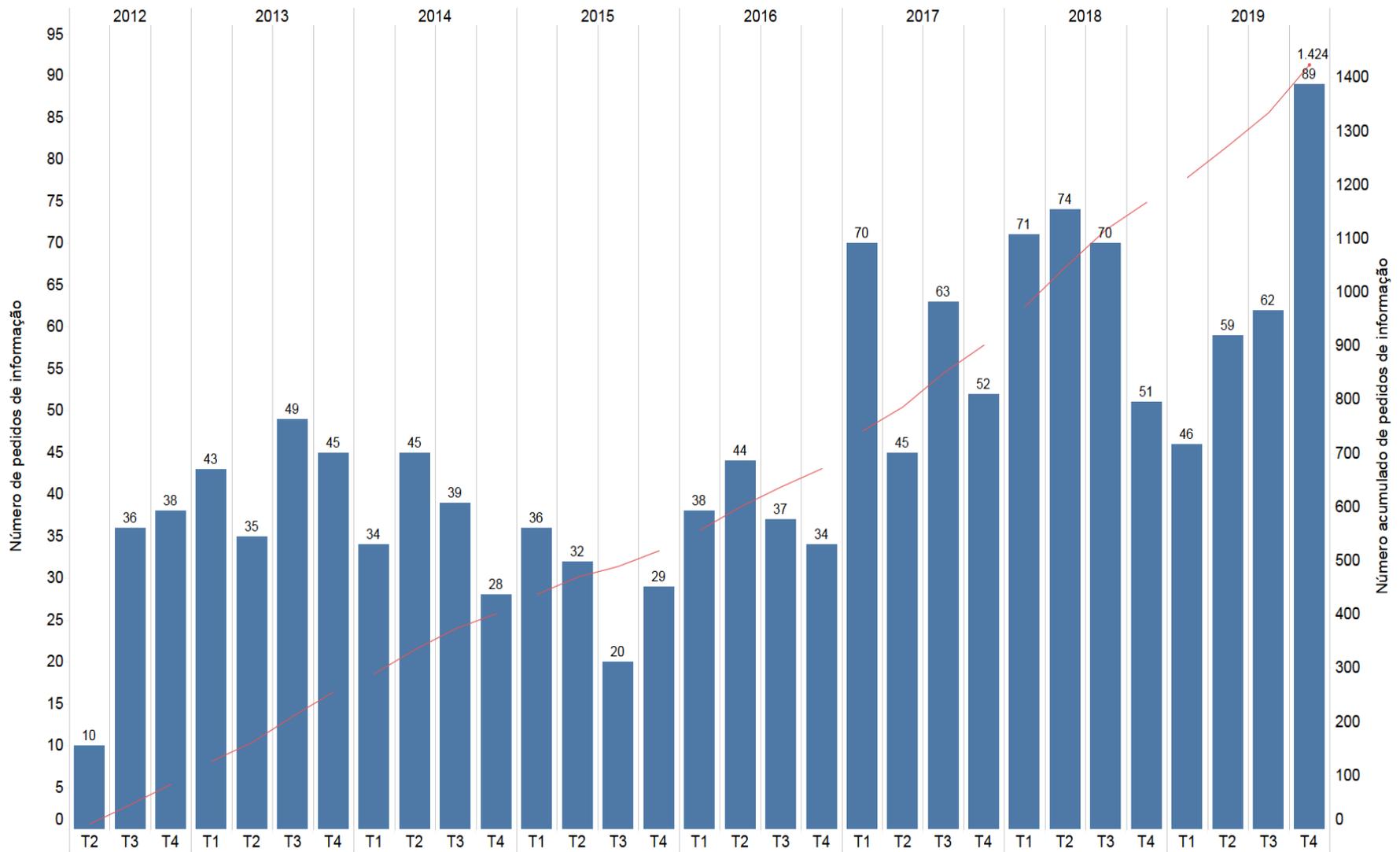
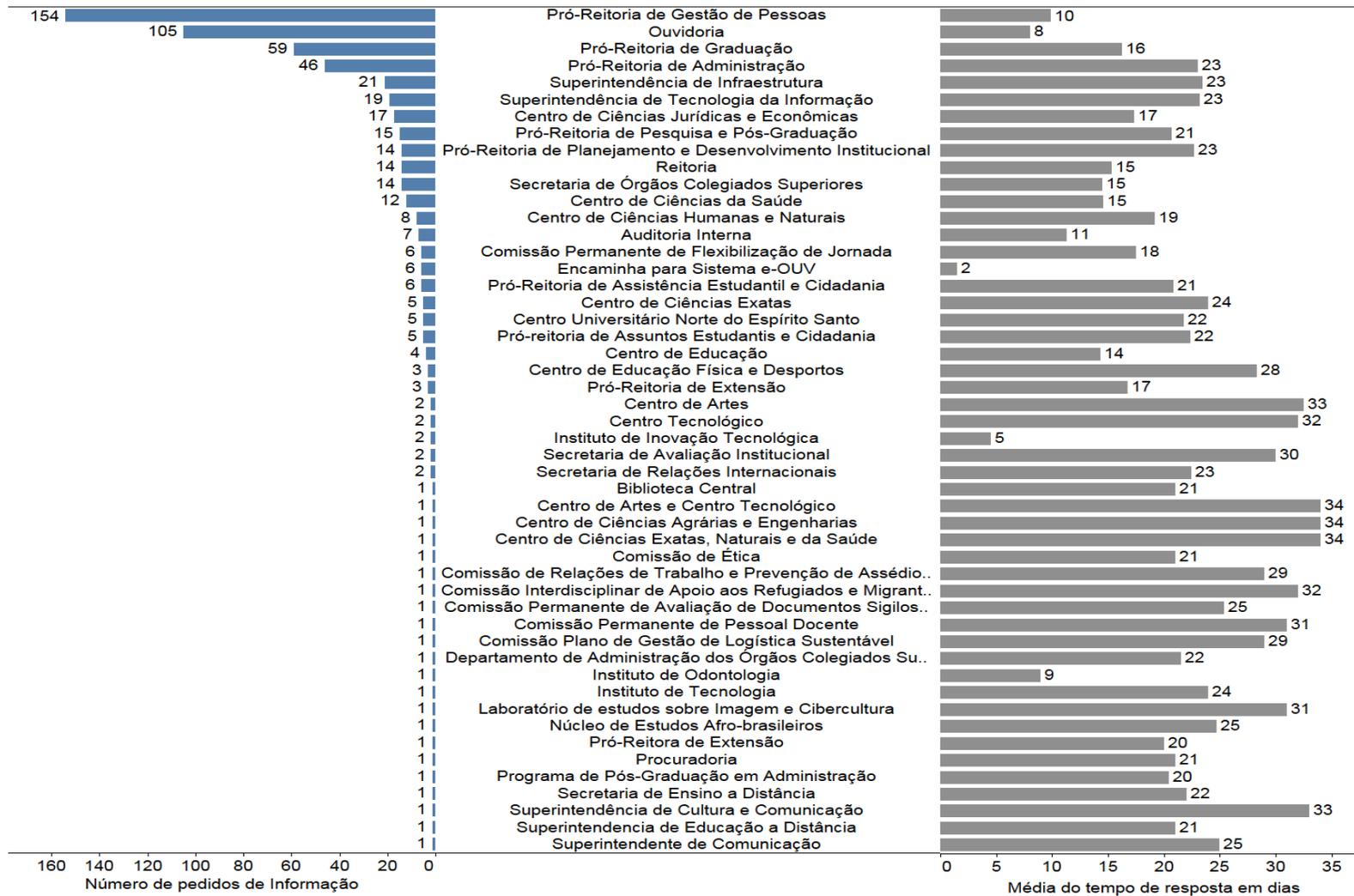


Figura 9. Número de pedidos de informações e tempo de resposta por setor (outubro de 2017 a dezembro de 2019).



10.3. Recursos

O solicitante ao receber uma resposta a sua solicitação tem a opção de ingressar com um recurso à autoridade hierarquicamente superior, caso não esteja satisfeito com o conteúdo da resposta, a informação fornecida possa estar incompleta ou seu pedido tenha sido negado. O sistema e-SIC permite a interposição de recursos até quatro instâncias: à 1ª instância e à 2ª instância dentro da mesma instituição em que foi realizado o pedido, à CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações. O prazo para recorrer é de 10 dias, e o prazo para receber a respostas dos recursos de cada instância é de até 05 dias.

No período de 2012 a 2019, foram registrados 155 recursos (Figura 10). A quantidade de recursos interpostos, entretanto, é proporcionalmente menor nos últimos anos (Figura 10), o que sugere que as respostas entregues aos solicitantes atenderam melhor as informações solicitadas.

Figura 10. Número e recursos aos pedidos de informações (2012 a 2019)

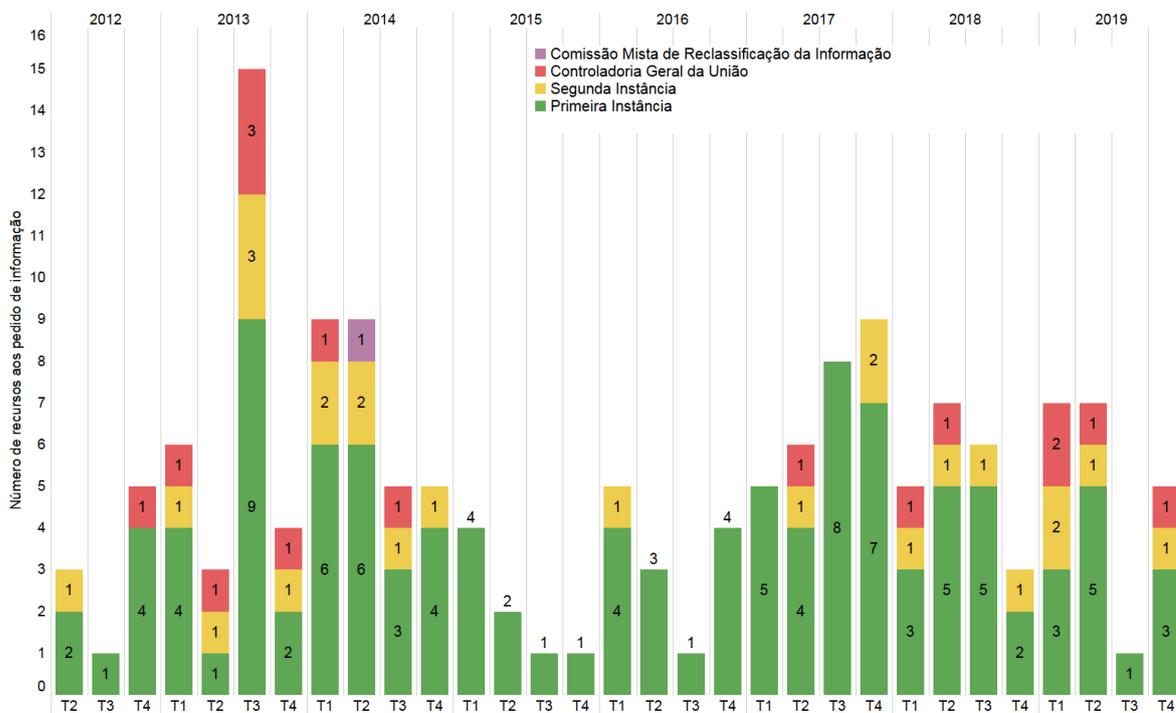
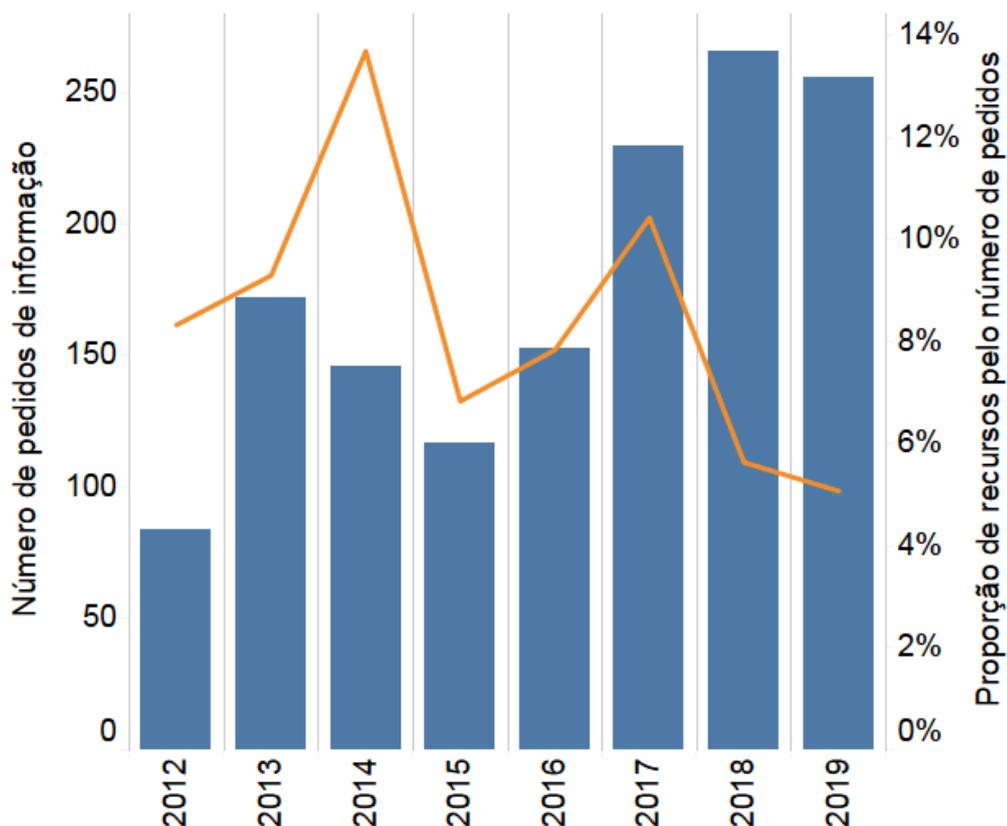
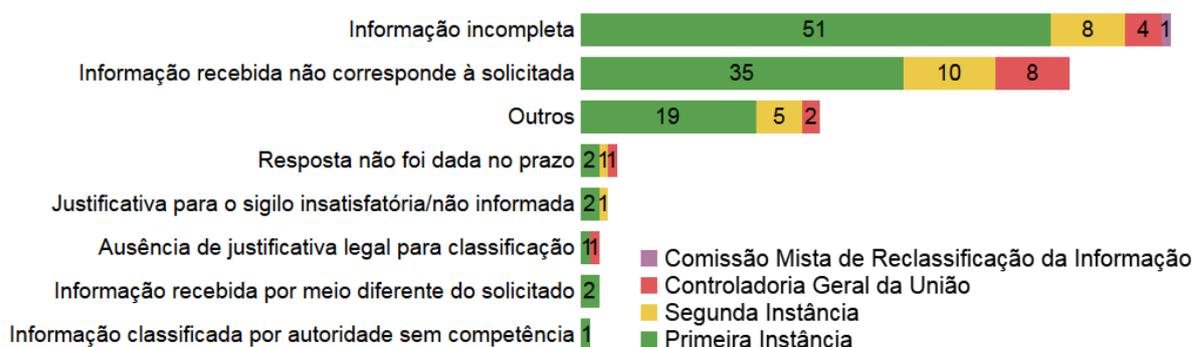


Figura 11. Proporção de recurso pelo número de pedidos de informação (2012 a 2019).



Os motivos principais para os recursos apontados pelos requerentes são as respostas com informação incompleta e a não correspondência com informação solicitada (Figura 12). Poucos recursos apontaram que as informações não foram concedidas pela UFES. Isso indica que a UFES observa a regra de que as informações são públicas e que somente a algumas aplica-se a exceção do sigilo.

Figura 12. Tipo de recursos a pedidos de acesso à informação, registrados no e-SIC (2012 a 2019)



11. Pesquisa de Satisfação

O Sistema FalaBR disponibiliza um questionário de satisfação para os usuários avaliarem o atendimento às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de informação. Cabe ressaltar que a avaliação leva em consideração se a demanda do manifestante foi resolvida, o que, apesar do empenho da Ouvidoria, pode não ser alcançado, pois depende dos setores envolvidos para responder ao usuário. Entretanto, a Ouvidoria tem dado atenção nesse índice de satisfação, se empenhado no atendimento das demandas e sensibilizando os gestores quanto a necessidade de atender adequadamente às demandas dos usuários dos serviços. Nas Figuras 13, 14, 15 e 16 encontram-se os dados compilados das pesquisas de satisfação sobre o atendimento das manifestações de ouvidoria e pedidos de informações dos anos de 2018 e 2019.

Figura 13. Resultado da pesquisa satisfação sobre o atendimento das manifestações de ouvidoria no ano 2018.

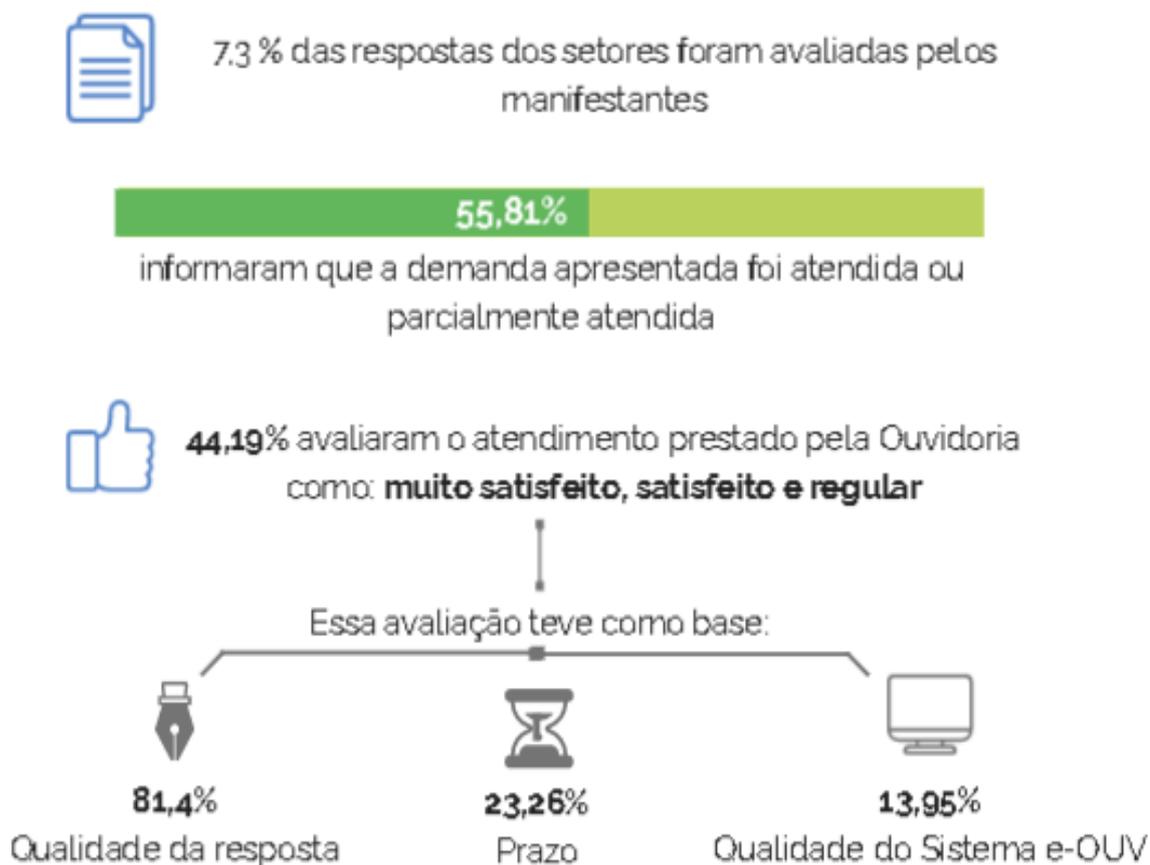


Figura 14. Resultado da pesquisa satisfação sobre o atendimento das manifestações de ouvidoria no ano 2019.

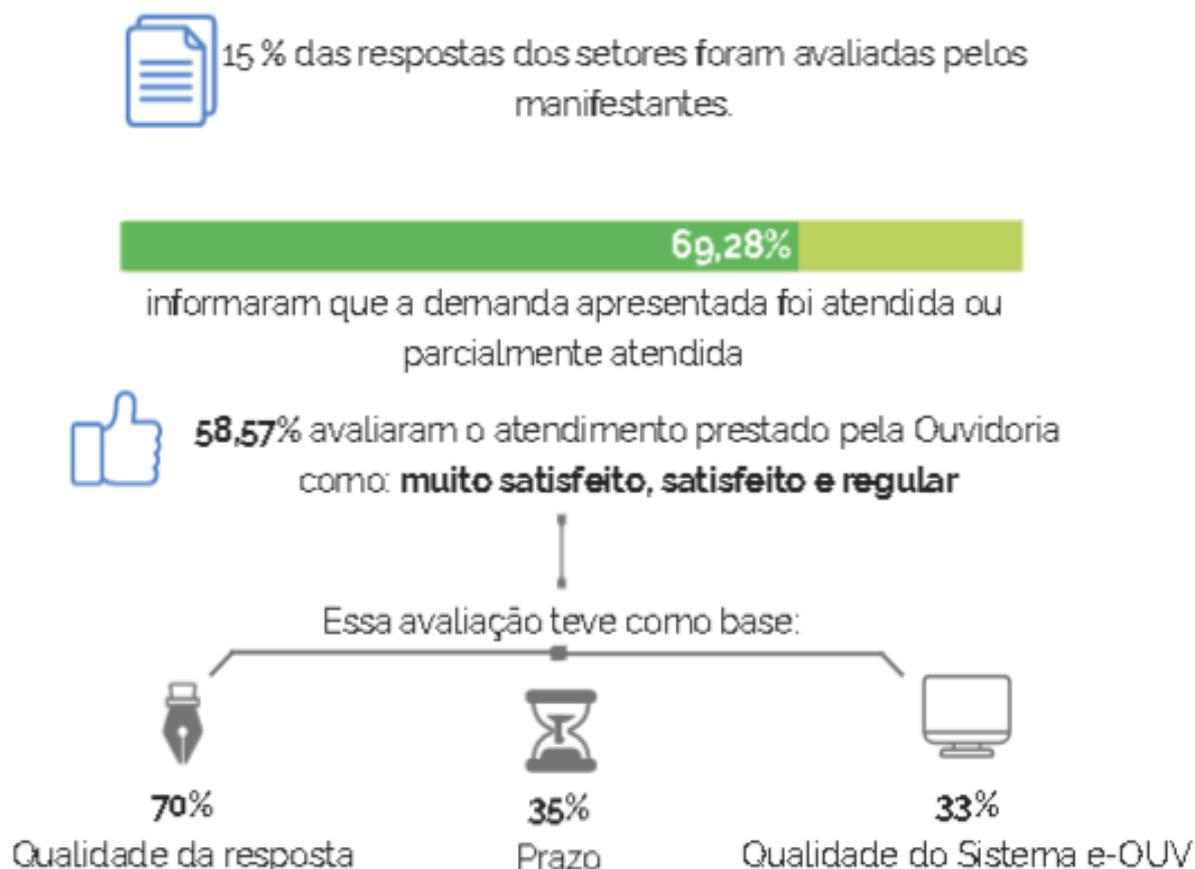


Figura 15. Resultado da pesquisa satisfação sobre o atendimento dos pedidos de informações no ano 2018.

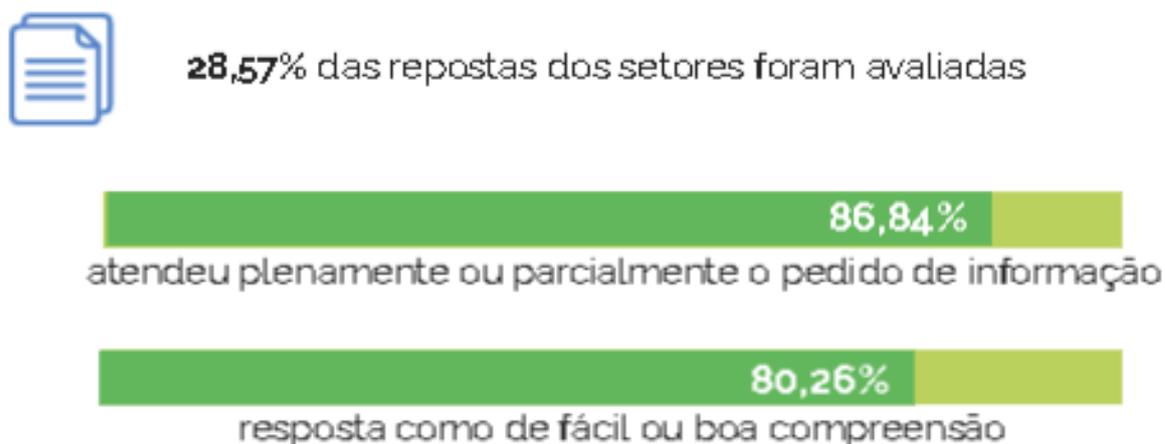
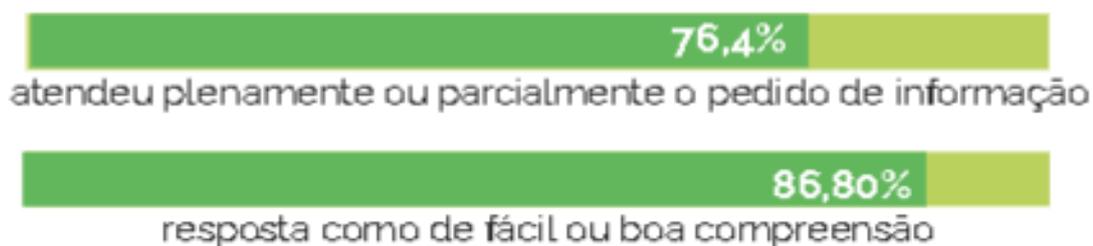


Figura 16. Resultado da pesquisa satisfação sobre o atendimento dos pedidos de informações no ano 2019.



25% das repostas dos setores foram avaliadas



12. Ações promovidas pela Ouvidoria

- **Divulgação da Ouvidoria**

No ano de 2018, foram realizadas ações de divulgação e orientação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. A campanha “Somos todos ouvidos” foi uma das iniciativas que foi lançada no primeiro trimestre do ano, com publicações em redes sociais, jornal oficial da Universidade e envio de e-mails à comunidade acadêmica. O trabalho gráfico (Figura 17) e atividade de divulgação nas redes sociais (Figura 18) foi feito pela Superintendência de Comunicação.

- **Ouvidoria da Mulher**

A Ouvidoria da Mulher é uma ação de ouvidoria ativa da Ouvidoria Geral da UFES, estabelecida no ano de 2016, a fim de melhorar acolhimento nas questões envolvendo a temática, recolher informações, apontar a frequência da violência contra a mulher no ambiente acadêmico e discutir ações para mitigação dos conflitos promovendo a evolução cultural do ambiente universitário. Pela Ouvidoria da Mulher são recebidas e analisadas as manifestações de assédios moral e sexual envolvendo questões de gênero. Em 2018, a Ouvidoria da Mulher foi melhor divulgada para atender a seu propósito, através de uma campanha com apoio da Superintendência de Comunicação (Figuras 19 e 20).

Um comparativo no número de manifestações de Ouvidoria da Mulher nos anos de 2016, 2017 e 2018 mostra que as campanhas de divulgação foram importantes para o aumento da participação da comunidade nessa temática. Em 2016, foram 179 registros de manifestações de ouvidoria, sendo três (1,6%) relacionadas à Ouvidoria da Mulher. Em 2017, foram 285 registros e três (1%) relacionados à Ouvidoria da Mulher. Em 2018, foram registrados um total de 584 manifestações, sendo 15 (2,5%) manifestações relacionadas à Ouvidoria da Mulher.

Diante dos casos noticiados de assédio sexual e violência de gênero, em julho de 2018, a Administração Central instalou, por meio da Portaria 2463/2018, a primeira comissão da UFES para elaborar políticas de prevenção de assédio sexual e violência de gênero na Universidade. O objetivo da Comissão é propor ações concretas sobre essa questão à Administração Central.

- **Organização do ‘V Encontro de Serviço de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e o Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP)’.**

O evento V Encontro de Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e o Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP), realizado na UFES (Figura 21), abordou a Lei de Acesso à Informação e Gestão Pública. O evento foi realizado pelo Ouvidoria Geral em parceria com o Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da UFES e a Ouvidoria do Hospital Antônio Cassiano de Moraes.

O objetivo do evento foi a troca de informações sobre as experiências de operacionalização da Lei de Acesso à Informação (LAI) e dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SIC), e discutir políticas, gestão, tecnologias da informação e disseminação do conhecimento, para a busca de soluções inovadoras no serviço público.

O Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP) foi o primeiro congresso promovido pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). O V Encontro de Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil é uma iniciativa de Ouvidorias de universidades públicas e este ano é sediado pela Ouvidoria da Ufes.

Cabe ressaltar que estiveram presentes cerca de 200 pessoas de diferentes órgãos: prefeituras, órgãos de controle, agências, instituições de ensino, dentre outros, de todo o Brasil (Figura 21). O evento contou com a palestra de abertura do então Ouvidor Geral da União, Gilberto Waller Júnior.

- **Participação na programação da UFES em comemoração “Declaração Universal dos Direitos Humanos.**

Participação na programação de comemoração dos 70 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, organizando a mesa-redonda sobre o desenvolvimento do respeito aos direitos humanos pelo ensino, pesquisa e extensão universitário. A mesa-redonda ocorreu no dia 28/11/2018 no Campus de Alegre da UFES, como parte da programação da UFES sobre o tema (Figura 22).

- **Realização da campanha “Eu valorizo meu professor”.**

Em homenagem aos dias do Professor e do Servidor Público, ambos celebrados no mês de outubro, a Ouvidoria a campanha “Eu valorizo meu

professor”, que motivou estudantes da Universidade a encaminharem um elogio ou agradecimento a um professor ou conjunto de professores de seu curso ou departamento.

No período da campanha, de 14 a 18 de outubro de 2019, a Ouvidoria da instituição recebeu mais de 300 mensagens que, depois de registradas e analisadas, resultaram em 181 manifestações de elogio a 350 professores ativos de 61 departamentos (Figura 23). Essa participação colocou a Ufes no primeiro lugar em elogio dentre todas as instituições federais no mês de outubro e primeiro lugar dentre as 63 universidades federais no acumulado do ano de 2019.

- **Reuniões com os Conselhos Departamentais dos Centros de Ensino e Diretoria das Pró-Reitorias da UFES.**

A Ouvidoria realizou reuniões com os 11 Conselhos Departamentais de Centro de Ensino e seis Pró-Reitorias (Figura 24), com exceção da PROPLAN que não retornou de solicitação de agendamento de reunião da Ouvidoria. Nas reuniões, a Ouvidoria apresentou os dados de gestão de manifestações dos usuários e pedidos de acesso à informação e prestou orientações e esclarecimentos sobre os principais assuntos de ouvidoria direcionados a cada setor.

- **Monitoramento da Transparência Ativa da UFES**

A Ouvidoria buscou continuamente junto aos setores detentores de informações, avançar no desenvolvimento da Transparência Ativa no âmbito da UFES. Em última revisão e implementação, a UFES alcançou 80% dos itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria Geral da União. A Transparência Ativa da UFES está disponível no link "Acesso à Informação" no site principal da instituição: ufes.br.

- **Coordenação da Revisão da Carta de Serviços e elaboração do Portal de Serviços da UFES, em parceria com o Gabinete da Reitoria, a Superintendência de Tecnologia da Informação e a Superintendência de Comunicação.**

- **Entrevistas e matérias com Ouvidor em jornais eletrônicos, jornais impressos e telejornal sobre a atuação da Ouvidoria.**

Figura 17: Cartaz de divulgação da Ouvidoria, cujo tema da campanha foi 'Somos todos ouvidos'.

DENÚNCIA RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO

**OUVIDORIA
GERAL**
U F E S

**Somos todos
OUVIDOS!**

SUGESTÃO ELOGIO SIMPLIFIQUE ACESSO À
INFORMAÇÃO

**Registre sua manifestação pelos
nossos canais de atendimento!**

 www.ouvidoria.ufes.br

 (27) 4009-2209
 (27) 98809-0151
 ouvidoria@ufes.br

Figura 18: Divulgação da Ouvidoria no Instagram institucional UFES.



Figura 19: Divulgação do projeto 'Ouvidoria da Mulher' desenvolvido na Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Espírito Santo no Jornal Informa (edição nº 532).

Assuntos na Ufes

Estudantes se preparam para o Enem com o Projeto Educ-Ufes

Quarenta estudantes oriundos de escolas públicas estão participando no Ufes das aulas do projeto de extensão *Impulsão de Oportunidades Educacionais e Culturais (Educ-Ufes)*, que tem o objetivo de preparar as/os preparadas/os para o Exame Nacional de Ensino Médio (Enem). As aulas começam às 19h30 de terça e quinta-feira no prédio do campo de futebol.

O projeto recebeu aproximadamente quatro mil inscrições. Já é destinado a estudantes concluintes ou egressos do Ensino Médio, oriundos de instituições públicas de ensino, com renda igual ou inferior a 1 salário mínimo por pessoa da família e que tenham estudado em escolas públicas desde o 4º ano do Ensino Fundamental ao Ensino Médio. As aulas são ministradas por estudantes de licenciatura, que têm a oportunidade de aprimorar suas habilidades.

“Será uma oportunidade em fornecer um excelente curso para os alunos. Realizaremos formação para os docentes que irão ministrar as aulas e também treinamento a coordenação da disciplina”, afirma o diretor de Extensão de Iniciação ao Ensino Básico da Pró-Reitoria de Extensão (Proex), Iliana Oliveira.

As aulas são realizadas de segunda a sexta-feira, das 19h30 às 22h30 e, eventualmente, aos sábados, após o primeiro bloco do Enem.





A primeira unidade do Restaurante Universitário funciona na zona de Tênis

Restaurante Universitário: 50 anos de atividades

Atualmente, os restaurantes servem cerca de 2.200 refeições por dia

O Restaurante Universitário (RU) do Ufes sempre teve sido do campo de atuação do funcionamento. Em 1962, foi inaugurado em 1º de março de 1962 e funcionava no centro de Tênis, servindo uma média de 1.200 refeições diárias. Na segunda semana de 1962, o Restaurante do Golfeiras foi inaugurado.

Atualmente, os Restaurantes Universitários das quatro zonas (Golfeiras, Tênis, Lagoa e São Marcos) são geridos por um Departamento de Gestão de Restaurantes. Ele funciona, diariamente, cerca de 2.200 refeições para estudantes, técnicos-administrativos, professores, funcionários contratados e visitantes da comunidade externa.

A Diretora do Departamento de Gestão dos Restaurantes, Iliana Lopes Lima, afirma que o objetivo dos restaurantes é fornecer uma alimentação saudável, acessível para mulheres e proporcionar aos estudantes, bem como colaborar com o desenvolvimento das áreas de pesquisa e extensão da Ufes.

“Todos os meses atendemos em média 20 mil refeições em todo o Ufes”, afirma Lima, acrescentando que o objetivo é proporcionar ao estudante, bem como colaborar com o desenvolvimento das áreas de pesquisa e extensão da Ufes.



Hospital Universitário, à esquerda, e serviço, desde 2018, em andar-pilão

Hucam recebe habilitação para instalar Ambulatório de Diversidade de Gênero

Atendimento à saúde para pessoas que passam pelo processo de transsexualização

O Hospital de Saúde Geral recebeu a habilitação para o Hospital Universitário Custeio Anonimo Moraes (Hucam) instalar o Ambulatório de Diversidade de Gênero. O novo ambulatório é o primeiro do tipo no Espírito Santo, que passou pelo processo de transsexualização.

Assuntos na Ufes

do pelo órgão multiprofissional que o hospital dispõe para uso público.

O ambulatório conta com cardiologia, oftalmologia, ginecologia, endocrinologia, pediatria, ortodontia, psicologia e fisioterapia. Com a habilitação, a reconstrução do Sistema Único de Saúde do hospital pode ser realizada após o processo. Além disso, deve ser realizada a construção de uma sala de espera, além da construção, com o objetivo de proporcionar um atendimento diferenciado para pessoas que passam pelo processo de transsexualização.

O serviço foi instalado no ambulatório de Diversidade de Gênero em atendimento às diversas formas de manifestação de gênero, que devem ser respeitadas.

Atualmente, a unidade de atendimento do Hospital de Saúde Geral é o primeiro do tipo no Espírito Santo, que passou pelo processo de transsexualização. Além disso, deve ser realizada a construção de uma sala de espera, além da construção, com o objetivo de proporcionar um atendimento diferenciado para pessoas que passam pelo processo de transsexualização.

Qualquer profissional que quiser trabalhar no ambulatório deve enviar currículo para o endereço: Rua Santa Helena, 100, Vitória, ES.

Ouvidoria da Ufes oferece atendimento diferenciado à mulher

Atualmente, a Ouvidoria da Ufes oferece um atendimento diferenciado para as mulheres. Trata-se da Ouvidoria da Mulher, que recebe e trata as informações relacionadas ao assédio e violência contra mulher no âmbito da Universidade.

Atualmente, o serviço de atendimento das denúncias é composto por 10 servidores da Ufes por 12 funções: recepção, atendimento, atendimento, atendimento, atendimento, atendimento, atendimento, atendimento, atendimento, atendimento.

Quando a Ouvidoria da Mulher recebe uma reclamação ou denúncia, o atendimento é realizado de acordo com o protocolo de atendimento. O atendimento é realizado de acordo com o protocolo de atendimento. O atendimento é realizado de acordo com o protocolo de atendimento.

Quando a Ouvidoria da Mulher recebe uma reclamação ou denúncia, o atendimento é realizado de acordo com o protocolo de atendimento. O atendimento é realizado de acordo com o protocolo de atendimento. O atendimento é realizado de acordo com o protocolo de atendimento.

4 5

Figura 20: Divulgação da campanha da Ouvidoria contra o assédio moral e sexual no âmbito da UFES no Instagram Institucional.



Figura 21. Publicação do evento “V Encontro de Serviço de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e o Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP)” na página da UFES.

Início >

V Encontro de Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e o Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP)



O evento V Encontro de Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e o Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP) realizado na Universidade Federal do Espírito Sano - Ufes abordou a Lei de Acesso à Informação e Gestão Pública

O objetivo do evento foi a troca de informações sobre as experiências de operacionalização da Lei de Acesso à Informação (LAI) e dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SIC), e discutir políticas, gestão, tecnologias da informação e disseminação do conhecimento, para a busca de soluções inovadoras no serviço público.

O Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP) foi o primeiro congresso promovido pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). O V Encontro de Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil é uma iniciativa de Ouvidorias de universidades públicas e este ano é sediado pela Ouvidoria da Ufes.

Figura 22. Banner do evento 'DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS: Desenvolvimento do respeito aos direitos humanos pelo ensino, pesquisa, extensão universitário'.

Declaração Universal dos Direitos Humanos

PROGRAMAÇÃO **28/11**

**DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS:
DESENVOLVIMENTO DO RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS
PELO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIO**

Debatedoras: Professoras Adriana Madeira Álvares da Silva, Aline de Menezes Bregonci e Marileide Gonçalves Franca
Mediador: Professor e ouvidor Áureo Banhos

DATA: 28/11
LOCAL: AUDITÓRIO DO PRÉDIO CENTRAL DO CAMPUS ALEGRE
HORA: 16H

#aUfesApoiaOsDireitosHumanos



Figura 23. Resultado da campanha “Eu valorizo meu professor”.



181 elogios

350 professores
61 Departamentos
10 Centros de Ensino

Figura 24. Reunião com a diretoria da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania.

