



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

**RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA
Ano: 2020**

**VITÓRIA
2021**



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

Sumário

Sumário.....	2
1. APRESENTAÇÃO	4
2. A OUVIDORIA	4
2.1 ATUAÇÕES DA OUVIDORIA	5
2.2 FORÇA DE TRABALHO.....	7
2.3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	8
2.4. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	10
2.5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS.....	11
2.5.1. Assunto: Processo Seletivo	12
2.5.2. Assunto: Conduta Docente.....	14
2.5.3. Assunto: Atendimento	15
3. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	16
4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES.....	18
4.1 ATENDIMENTO	18
4.2. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	19
4.3. RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES.....	20
4.4. ATIVIDADES DE GESTÃO.....	21
4.5. QUADRO DE SERVIDORES DA OUVIDORIA.....	21
REFERÊNCIAS.....	23



**Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria**

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	24
ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS.....	25
ANEXO III – BASES DE DADOS	28

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) com base nos registros de controle e participação social através da [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) e nas atividades de gestão desenvolvidas durante o ano de 2020, seguindo o disposto na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.

O ano de 2020 foi marcado pelos impactos políticos, sociais e econômicos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19. A partir do segundo trimestre de 2020, o serviço prestado pela Ouvidoria foi executado totalmente de maneira remota, seguindo as medidas adotadas pela Universidade Federal do Espírito Santo para enfrentamento da pandemia. O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante por meio dos canais de whatsapp, e-mail, telefone, lepisma, e pela plataforma Fala.BR. Neste período, as atividades acadêmicas foram desenvolvidas através do Ensino-Aprendizagem Remoto Temporário e Emergencial (Earte).

2. A OUVIDORIA

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

Em 2014 a Ufes passou por uma reestruturação organizacional. Nesta nova estrutura a Ouvidoria Geral, passa a ter um novo papel institucional como órgão de

controle, em conjunto com a Procuradoria Geral e a Auditoria Interna, conforme a Resolução 08/2014-CUn,

Já em 2019, conforme Resolução 22 do CUn, a Ouvidoria retorna é novamente deslocada na estrutura organizacional da Ufes, passando a compor o conjunto de órgãos da Administração Central da UFES.

2.1 ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, denúncias, elogios à gestão e prestação de serviços, conforme o Decreto nº 9.492/2018, assim desempenha papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

Na Ufes o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também faz parte do rol de serviços prestados pela Ouvidoria. O SIC é um serviço informacional disponível a comunidade universitária e a toda sociedade. Cabe ao SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011) no âmbito da UFES. O monitoramento está ligado a atribuição da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, neste caso está vinculado ao cargo de Ouvidor conforme [Portaria DGP UFES n 2215, de 1 de novembro de 2017](#).

Além do citado acima, está atribuída à unidade de Ouvidoria, ações que visam garantir os Direitos dos Usuários do Serviço Público pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, inclui-se o desenvolvimento e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão e a operacionalização do Conselho de Usuário do Serviço Público.

Abaixo segue um breve resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria.

TABELA 1: Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	
Atribuição	Atividade
Atendimento de Ouvidoria	Atendimento presencial, telefônico, e-mail e whatsapp
	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.BR
Gestão de manifestações	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.BR.
	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
Gestão de pedidos de informação	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.BR.
Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação	Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.
	Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação
	Avaliar e monitorar a implementação da LAI
	Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI.
	Implementação a transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol
	Monitorar e implementar os itens de transparência ativa dispostos no menu

Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	
Atribuição	Atividade
	“Acesso à informação” do site institucional. Assegurar a atualização e implementação do Plano de Dados Abertos
Gestão da Informação	Subsidiar, por meio de levantamento de dados de gestão, as ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa. Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação. Fazer publicações, sempre que necessário, nos sites da ouvidoria: ouvidoria.ufes.br e sic.ufes.br
Carta de Serviços	Coordenar o desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição Implementar as ações para atuação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços da instituição.

Fonte: Ouvidoria/UFES

2.2 FORÇA DE TRABALHO

Os servidores atuantes na Ouvidoria no ano de 2020 foram:

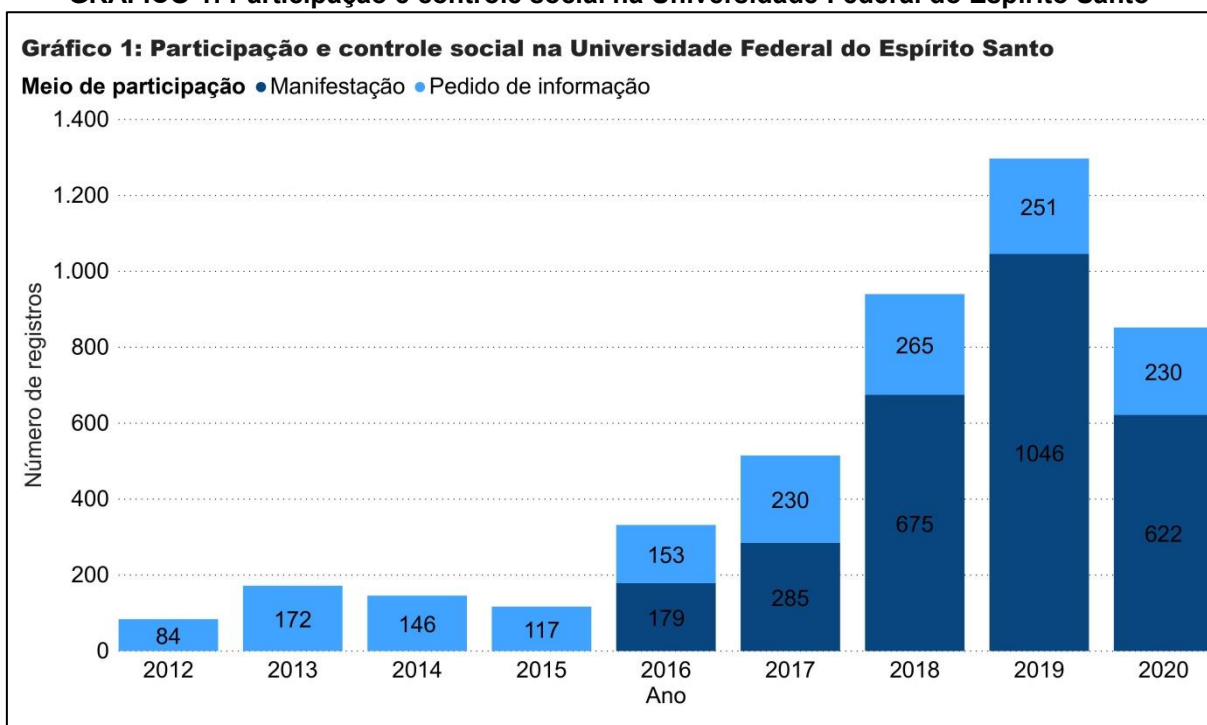
- I. Janete do Carmo Narciso
Cargo: Administradora
- II. Pamella Teixeira Jevaux
Cargo: Auxiliar Administrativo.
- III. Welington Batista Pereira
Cargo: Administrador.
- IV. Renato Carlos Schwab Alves
Cargo: Assistente Administrativo.
Função: Ouvidor, CD-04

O professor Aureo Banhos dos Santos esteve atuando como Ouvidor até o mês de março de 2020. Até a designação de um novo Ouvidor para a Ufes, o substituto eventual do cargo de ouvidor, o Administrador Welington Batista Pereira, assumiu o cargo até o mês de dezembro de 2020, quando foi designado para o cargo o servidor Renato Carlos Schwab .

2.3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Desde o início da vinculação da Ouvidoria da Ufes ao SISOUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) no ano de 2016 foram recebidas 2.807 manifestações e, desde 2012 foram recebidos 1648 pedidos de informação, ou seja, um total de 4.455 registros de controle e participação social geridos pela Ouvidoria e respondidos pelos setores internos da Ufes (Gráfico 1). Para obter informações detalhadas sobre a gestão de Pedidos de Informação o acesso está disponível em [Relatório anual monitoramento da lei de acesso à informação: ano 2020](#).

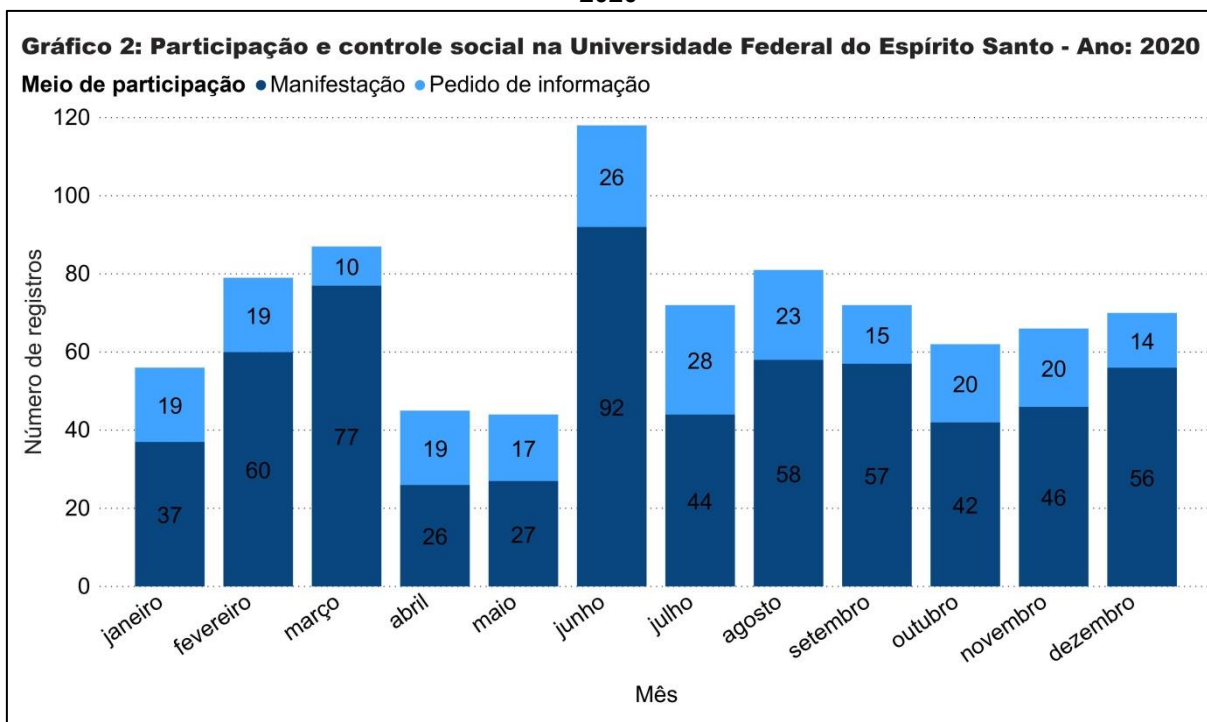
GRÁFICO 1: Participação e controle social na Universidade Federal do Espírito Santo



Fonte: Plataforma Fala.BR

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria analisou e tratou 622 manifestações e 230 pedidos de informação, conforme apresenta o Gráfico 2:

GRÁFICO 2: Participação e controle social na Universidade Federal do Espírito Santo - Ano: 2020



Fonte: Plataforma Fala.BR

O tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR envolve: aferição do tipo da manifestação, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor, conforme a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.

Dentre o total de registros de manifestações direcionadas à Ufes, conforme apresentado no Gráfico 2 foram:

- 68 manifestações foram arquivadas
- 12 manifestações não foram complementadas pelo manifestante
- Sete manifestações encaminhadas à órgãos externos

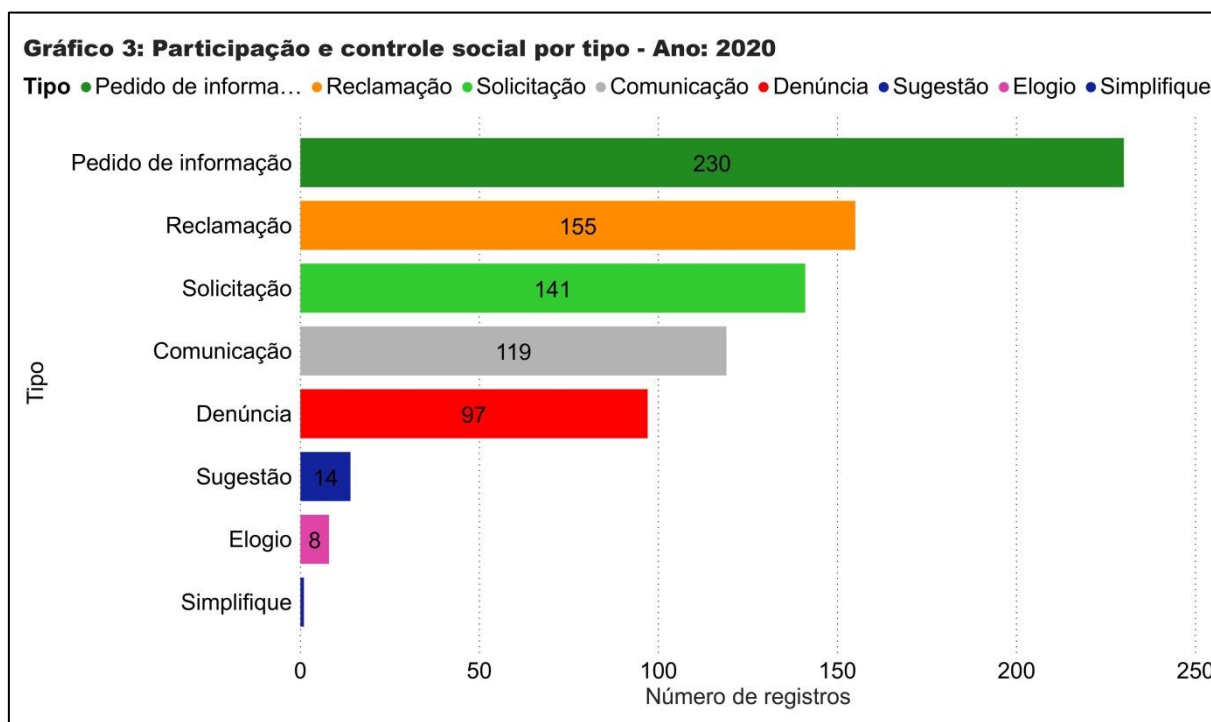
2.4. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No processo de recepção das manifestações, o(a) analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão. (ANEXO I).

No gráfico 3, se observa os principais tipos de manifestações recebidas, e respondidas pelos vários setores da universidade. Em destaque, os pedidos de informação, seguidos por reclamações e solicitações.

Ressalta-se que para analisar este item são consideradas somente as manifestações que estavam aptas para resposta dos setores da instituição, ou seja, são excluídas as manifestações arquivadas, não complementadas e encaminhadas a outros órgãos.

GRÁFICO 3: Participação e controle social por tipo – Ano 2020



Fonte: Plataforma Fala.BR

Sobre o tipo mais demandado, o pedido de informação, refere-se ao direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

O segundo tipo mais demandado, as reclamações, se referem à demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

As manifestações do tipo solicitação podem estar relacionadas a pedido de atendimento e ou adoção de providências por parte da Administração na prestação de serviço público.

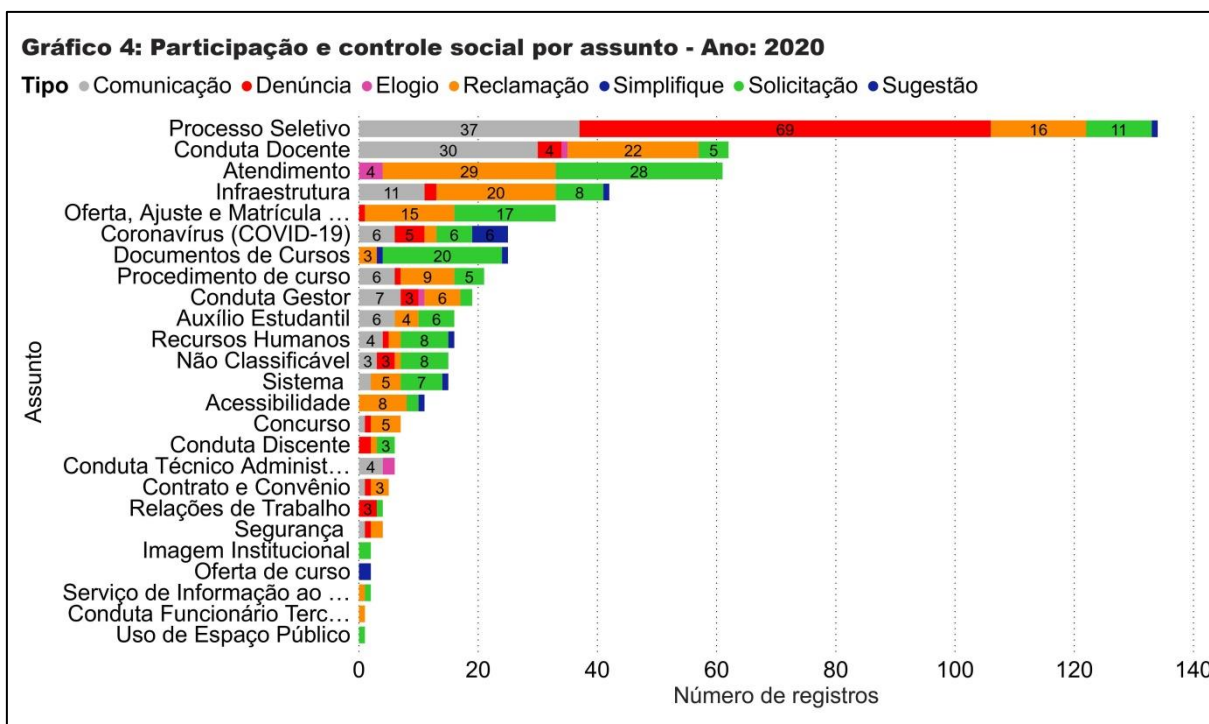
2.5. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

Além do tipo da manifestação, é feito o mapeamento por assunto (ANEXO II) e setor responsável pela demanda apresentada. Isto permite maior efetividade na obtenção de informação de forma categorizada, mapeando os principais motivos e setores demandados em determinado período.

O Gráfico 4 apresenta a participação e controle social por assunto e tipo. Tendo os principais assuntos demandados: Processo Seletivo, Conduta Docente e Atendimento.

No decorrer da prestação dos serviços em meio às medidas de controle da pandemia de COVID-19, dentre elas a adoção do Ensino-Aprendizagem Remoto Temporário e Emergencial (Earte) e o trabalho remoto das unidades administrativas culminaram em situações que impactaram em registros de manifestação relacionados à Conduta Docente e ao Atendimento. Os três principais assuntos demandados serão analisados nos itens a seguir.

GRÁFICO 4: Participação e controle social por assunto – Ano 2020



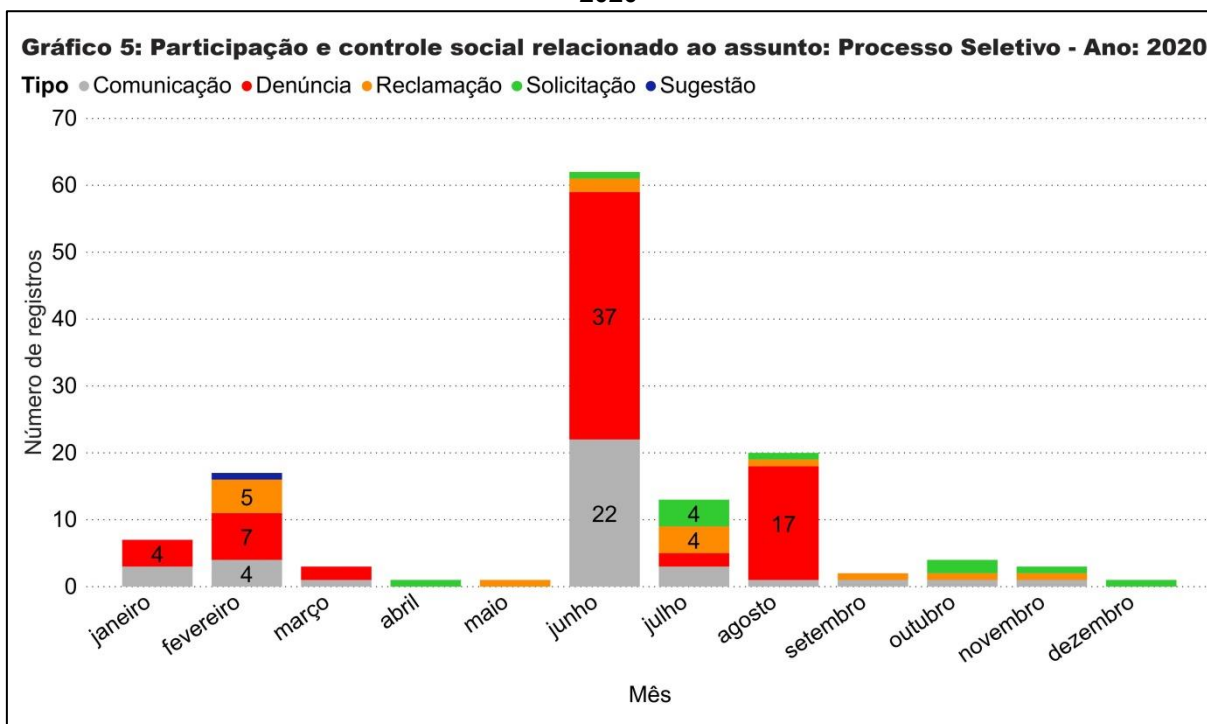
Fonte: Plataforma Fala.BR

2.5.1. Assunto: Processo Seletivo

As manifestações mapeadas com este assunto foram aquelas que continham em seu teor e objetivos, demandas relacionadas a processos seletivos para ingresso na graduação, pós-graduação, curso de extensão, iniciação científica e bolsa de apoio acadêmico (ANEXO II).

Conforme apresentado, no Gráfico 4, o assunto 'Processo Seletivo' foi o mais demandado no ano de 2020, em específico nos meses de junho, julho e agosto, conforme apresentado no gráfico 5. A principal abordagem do teor das manifestações se relacionou ao processo seletivo de ingresso na universidade em curso de graduação através de cotas raciais, onde a Pró-Reitoria de Graduação foi o setor responsável pela resposta e apuração das manifestações apresentadas.

GRÁFICO 5: Participação e controle social relacionado ao assunto: Processo Seletivo - Ano 2020



Fonte: Plataforma Fala.BR

Considerando o tipo das manifestações, a Ouvidoria procede com o tratamento e encaminhamento conforme a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal.

Com base na instrução citada, e considerando o volume de manifestações de mesmo assunto e teor direcionado ao setor, a ouvidoria identificou a necessidade de reforçar orientações sobre o tratamento das manifestações e competência para apuração dos fatos relatados nas denúncias Ofício nº 14/2020/OUV/UFES (Doc. Avulso nº 23068.025941/2020-29) e consequente transparência sobre o resultado dos fatos apontados pelos manifestantes. O ofício citado destaca a competência para tratamento de denúncias elencadas no Art. 14 do Regimento Geral da Universidade Federal do Espírito Santo.

2.5.2. Assunto: Conduta Docente

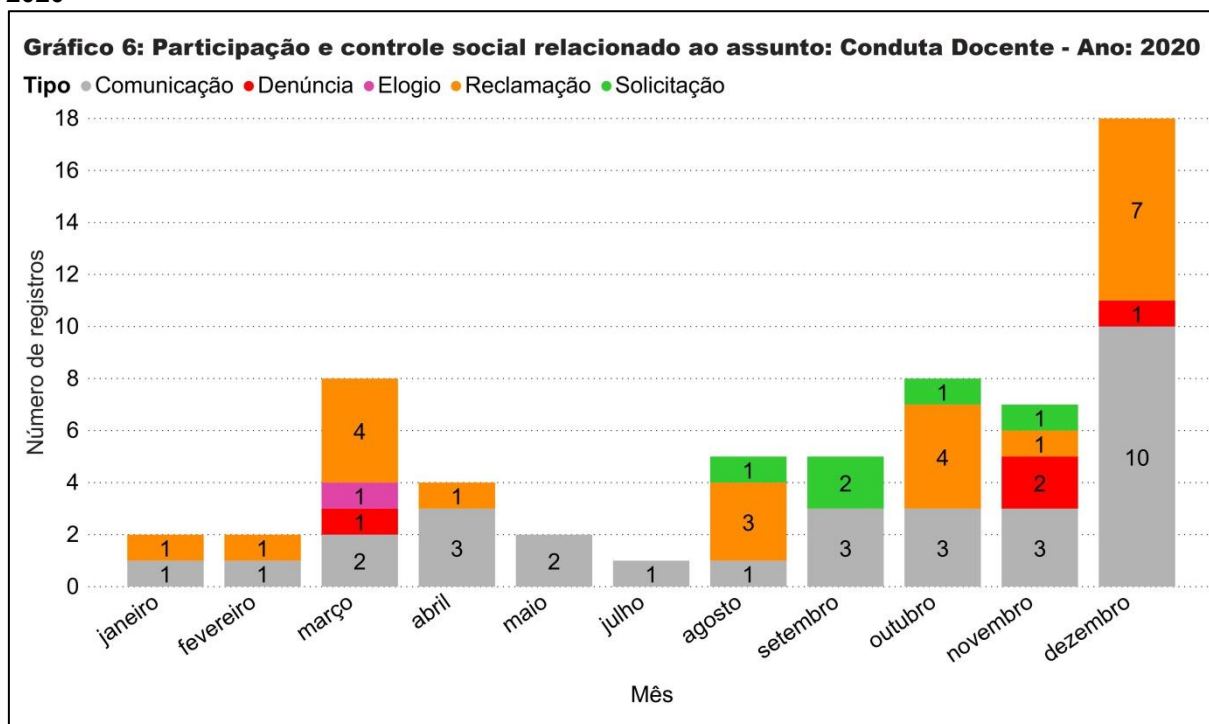
As manifestações agrupadas neste assunto, referem-se à conduta do(a) servidor(a) docente em meio a prestação do serviço.

Os fatos motivadores das manifestações registradas relacionadas a este assunto foram principalmente no contexto de aplicação do EARTE suas regras e procedimentos, em seguida estão as manifestações relacionadas à processos avaliativos adotados pelos docentes.

Todas as manifestações foram encaminhadas e respondidas pelos gestores competentes pelas análises, apurações e tomadas de decisão. O setor mais acionado para resposta às manifestações deste assunto foi o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas representando cerca de 30%.

Cabe considerar que o volume de manifestações registradas em um setor, neste caso no Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, pode estar relacionado a diversos fatores dentre eles problemas crônicos da unidade, mas também podem apontar: grau de confiança em relação ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, conhecimento da unidade de Ouvidoria, acessibilidade dos canais de atendimentos da ouvidoria, atuação do gestor do setor sobre a orientação e conscientização do papel do canal de Ouvidoria.

GRÁFICO 6: Participação e controle social relacionado ao assunto: Conduta Docente - Ano 2020



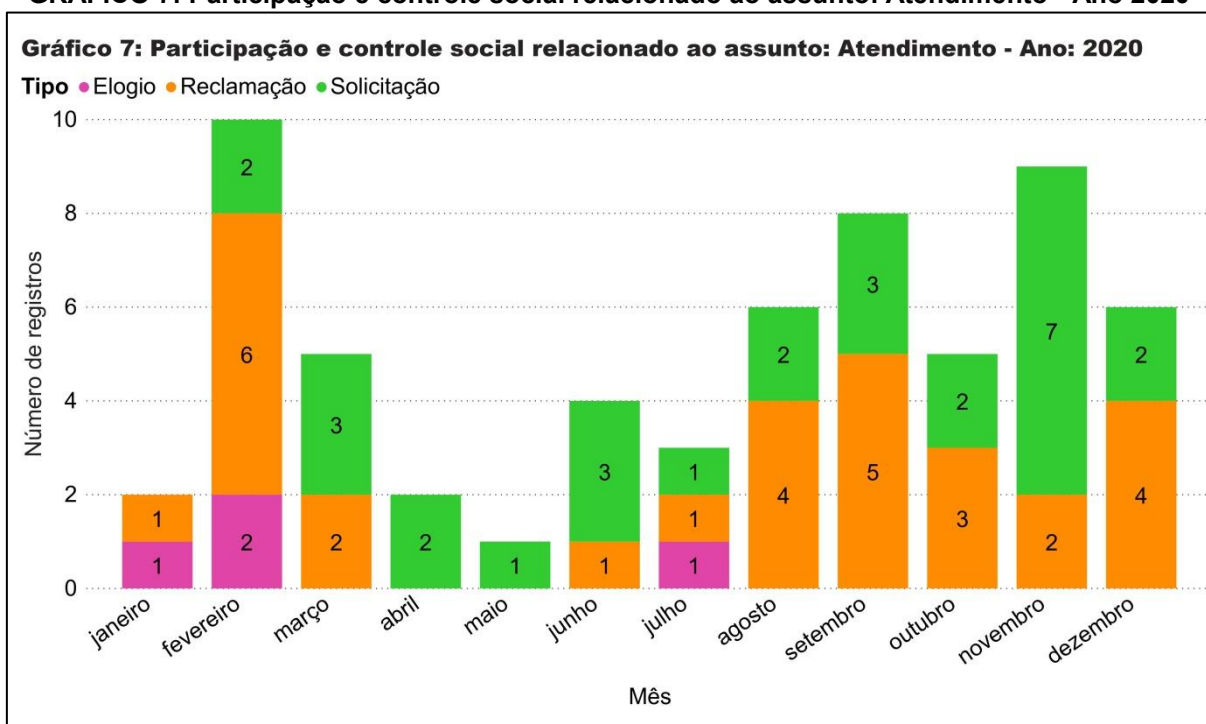
Fonte: Plataforma Fala.BR

2.5.3. Assunto: Atendimento

Manifestações cujo assunto foi mapeado como 'Atendimento' estão relacionadas ao atendimento e acesso ao serviço público. As manifestações registradas que continham teor relacionado ao assunto 'atendimento' tiveram como motivações principais a insatisfação sobre a dificuldade de acesso e atendimento em canais de contato disponibilizados nos sites dos setores e também solicitando providência para ter acesso a determinado serviço. Sendo o setor mais acionado para resposta a estas demandas a Pró-Reitoria de Graduação.

Foram sugeridas ações de atualização de telefones e e-mails disponíveis nos sites dos setores responsáveis pela prestação dos serviços, além de contato direto com os gestores para apoio e atenção às demandas apresentadas pelos manifestantes.

GRÁFICO 7: Participação e controle social relacionado ao assunto: Atendimento - Ano 2020



Fonte: Plataforma Fala.BR

3. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria em conjunto com a Superintendência de Tecnologia da Informação, iniciaram o engajamento, instrução e orientação sobre a tarefa de cadastro e atualização da carta de serviços da instituição, de acordo com a Estratégia de Governo Digital. A Ouvidoria apresenta esta demanda e histórico de ações através do Ofício nº 08/2020/UFES/OUV (Documento Avulso nº 23068.023041/2020-47). Também foram diligenciados Ofício de indicação de editores e orientação sobre a demanda aos principais setores prestadores de serviços. A seguir, na Tabela 2, apresenta-se os serviços cadastrados na carta de serviços da Ufes e o respectivo setor que cadastrou o serviço:

TABELA 2: Carta de serviços da Ufes e setor responsável pelo cadastro e atualização do serviço.

Serviço	Setor responsável
Registrar manifestação sobre serviço prestado pela UFES	Ouvidoria
Agendar visita ao campus de Goiabeiras	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Cadastrar-se ou atualizar cadastro	Pró-Reitoria de Assuntos

Serviço	Setor responsável
no Restaurante Universitário	Estudantis e Cidadania
Comprar tíquete no Restaurante Universitário	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Realizar recarga de crédito no Restaurante Universitário	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar 2ª via do cartão de acesso ao Restaurante Universitário	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar agendamento de refeições	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar assistência e acompanhamento à pessoa com deficiência	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar atendimento ginecológico para alunas assistidas	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar atendimento no serviço social	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar atendimento odontológico para alunos assistidos	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar atendimento Psicológico	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar atendimento sobre ações afirmativas	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar auxílio material de alto custo para Odontologia	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar Bolsa de curso de língua estrangeira	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar cadastro na assistência estudantil (Proaes)	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Solicitar Atestado de Capacidade Técnica para Fornecimen- to de Bens e Materiais (ACT-Material)	Pró-Reitoria de Administração
Solicitar auxílio à pesquisa documental na Ufes	Pró-Reitoria de Administração
Solicitar cópia digital de documento arquivado	Pró-Reitoria de Administração
Solicitar visita técnica ao Arquivo Central da Ufes	Pró-Reitoria de Administração
Ingressar em Cursos de Graduação – UFES	Pró-Reitoria de Graduação
Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós- graduação – UFES	Pró-Reitoria de Graduação
Participar de Processo Seletivo para curso de graduação – UFES	Pró-Reitoria de Graduação
Registro de diplomas de IES privadas	Pró-Reitoria de Graduação
Solicitar bolsa de Monitoria ou Apoio Administrativo - PaEPE	Pró-Reitoria de Planejamento e De- senvolvimento Institucional
Receber bolsa de Extensão (PIBEx)	Pró-Reitoria de Extensão
Receber bolsa de Pesquisa – UFES	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós- Graduação
Solicitar segurança e atendimento a emergências na Ufes	Superintendência de Infraestrutura

Fonte: Carta de serviços da Ufes

A Carta de Serviços da Universidade Federal do Espírito finalizou o ano de 2020 com 28 serviços cadastrados e publicados, conforme disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-espírito-santo>.

Não houve no período de análise do relatório o movimento de engajamento para formação do Conselho de Usuários de serviços públicos considerando que a carta de serviço estava em desenvolvimento.

4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES

4.1 ATENDIMENTO

Mesmo diante das medidas de controle da pandemia de COVID-19, conforme exposto no item 1, o trabalho desenvolvido pela unidade de Ouvidoria foi mantido e atuou plenamente na atenção, participação e controle social durante todo o ano.

O que possibilitou a adaptação ágil, eficiente e eficaz do trabalho remoto desenvolvido pela Ouvidoria durante a atuação remota foi à antecipada disponibilização de canais digitais e divulgação destes canais em períodos anteriores. Sendo os canais digitais disponibilizados: e-mails, Whatsapp, a própria Plataforma Fala.BR, o sistema de protocolos (Lepisma), conforme disponível no site da Ouvidoria no item 'Fale com a Ouvidoria': <https://ouvidoria.ufes.br/fale-com-ouvidoria-ufes>

Em contrapartida ao êxito da atuação remota da unidade, cabe considerar possíveis impactos da ausência do atendimento presencial, mesmo que a demanda desta modalidade de atendimento seja menor do que às do atendimento em meios digitais, pode ter ocorrido ruptura em questões de acessibilidade. Mesmo considerando que em todo ano de 2019 foram registradas somente 52 manifestações em atendimento presencial, de acordo com relatório extraído da Plataforma Fala.BR.

Além destes, a Ouvidoria promove considerável apoio presencial em relação à orientação sobre locais e serviços prestados pela universidade, principalmente em

períodos de ingresso de novos alunos, finais de período acadêmico, eventos ocorridos no campus e visitantes que frequentemente recorrem à ouvidoria.

Acrescenta-se como ponto de atenção e avaliação ao contexto de acessibilidade ao serviço oferecido pela unidade de ouvidoria, no que tange a possíveis impactos da atuação exclusivamente remota em campi interiorizados, mesmo em cenários não pandêmicos.

4.2. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O processo de tratamento e análise prévia efetuado pelo(a) analista da Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação de acordo com o objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e mapeamento de setores colaborou para continuidade de obtenção de informações estratégicas à instituição, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

Cabe avaliar possíveis adequações dos assuntos categorizados para mapeamento das demandas, inclusive cadastrar novos assuntos, para atender novas legislações e atuação na resolução de problemas recorrentes.

4.3. RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

As demandas de controle e participação social estão sendo plenamente respondidas pelos gestores, a pesquisa de satisfação tem tido resultados positivos e crescentes nos últimos 3 anos, conforme o [Painel Resolveu?](#).

Segundo avaliação dos manifestantes, as demandas apresentadas a Ouvidoria foram atendidas ou parcialmente atendidas no percentual de:

2018	—————>	63%
2019	—————>	67%
2020	—————>	70%

Em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, os manifestantes avaliaram como regular ou satisfeito ou muito satisfeito no percentual de::

2018	—————>	47,8%
2019	—————>	56,7%
2020	—————>	68,7%

Apesar da evolução positiva do resultado da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria identifica necessidade de melhor capacitação dos gestores no trato das de demandas de controle e participação social.

4.4. ATIVIDADES DE GESTÃO

A Ouvidoria esteve atuante em diversas demandas além da gestão de manifestações e pedidos de informação, trazendo resultados positivos à instituição.

- Em conjunto com a Superintendência de Tecnologia da Informação, atuamos no desenvolvimento da carta de serviços ao usuário, conforme citado item 3, base para estratégia de governo digital e atuação do Conselho de Usuários do Serviço Público.
- Atuamos no acionamento de setores detentores de informações necessárias ao rol de transparência ativa, alcançando 84% dos 49 itens avaliados pela Controladoria Geral da União, conforme apresentado no [Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação](#).
- A Ouvidoria respondeu ao Ofício 331/2020-TCU/SecexEducação: Processo TC 024.765/2020-Diligência, através do Ofício nº 18/2020, tramitado pelo Doc. Avulso 23068.029347/2020-15, tratando-se da atuação da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Ufes.
- A Ouvidoria respondeu ao Ofício-circular s/nº-2020-TCU/SecexEducação, de 16/10/2020, através do OFÍCIO Nº 32 2020/OUV, tramitado pelo Doc. Avulso 23068.045774/2020-32, tratando-se do atendimento aos itens de transparência ativa.

4.5. QUADRO DE SERVIDORES DA OUVIDORIA

Apesar do esforço da equipe da Ouvidoria no alcance dos resultados apresentados e a plena atuação no desafiante período pandêmico, o acúmulo de atribuições e responsabilidades designadas à unidade contribuem para o comprometimento das ações de controle interno baseada na atenção às demandas dos usuários do serviço público.

Considerando que ações de divulgação, capacitação e apresentação do trabalho e competências da unidade de Ouvidoria são essenciais para melhoria da avaliação interna da unidade, conforme resultado obtido na [Autoavaliação Institucional ano-base 2019](#), e conseqüente impacto na melhoria do serviço prestado pela instituição.

Considerando a proposição institucional de maior presença nos campi interiorizados e conseqüente maior atenção à participação e controle social nestes locais;

O quadro e estrutura de recursos humanos da Ouvidoria demanda reestruturação para adequá-la a carga de atribuições e perspectiva de aumento da participação e controle social na instituição, principalmente com o retorno às atividades acadêmicas presenciais no período pós-pandêmico.

Para apoio informacional que fundamentará a tomada de decisão sobre o processo de reestruturação da Ouvidoria, a unidade se prontifica a realizar estudos entre às Ouvidorias das Universidades Federais para obter melhor embasamento e entendimento para está ação, a fim de melhorar a atenção e apoio a formação cidadã na comunidade universitária e na sociedade capixaba.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Brasília, DF. Presidência da República, [2012]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 02 fev 2021.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF. Presidência da República, [2011]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 02 fev 2021.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF. Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 15 mar 2021.

BRASIL. Instrução Normativa nº5, de 18 de junho de 2018. Brasília, DF. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – Ouvidoria Geral da União, [2018]. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190. Acesso em: 02 fev 2021.

BRASIL. Portaria nº 581, de 09 de março de 2021. Brasília, DF. Controladoria Geral da União, [2021]. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 25 mar 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Departamento de Gestão de Pessoas. Portaria DGP/UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. Dispõe sobre a designação do ocupante do cargo de Ouvidor como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da instituição. Disponível em: https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anexo/portaria_dgp_ufes_n_2215_de_1_de_novembro_de_2017_-_autoridade_de_monitoramento_da_lai.pdf. Acesso em: 12 fev 2021.

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Manifestação

São Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
 - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
 - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
 - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
 - Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
 - Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
 - Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;
- *Prazo de resposta:** Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

***Prazo de resposta:** Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais cinco dias mediante justificativa.

ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS

A Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo solicitou a Ouvidoria Geral da União o cadastro dos seguintes assuntos no sistema de gestão de manifestações, com o intuito de melhorar o tratamento das manifestações e com isso o desenvolvimento de relatórios e apresentação da informação:

- **Coronavírus (COVID-19):** Manifestações relacionadas aos impactos gerados pela pandemia de COVID-19.
- **Acessibilidade:** Manifestação relacionada a acessibilidade motora, intelectual, visão.
- **Animais no Campus:** Manifestação relacionada a fatos relacionados a presença de animais no campus.
- **Atendimento:** Manifestação relacionada ao atendimento para o acesso ao serviço público.
- **Auxílio Estudantil:** Manifestação relacionada ao apoio financeiro, psicossocial, alimentação, política de permanência.
- **Concurso:** Manifestação relacionada aos procedimentos de concursos para provimento de cargo público, como edital, documentação, prazos, bancas e provas, entre outros.
- **Conduta Discente:** Manifestação relacionada à conduta discente em meio a atuação acadêmica.
- **Conduta Docente:** Manifestação relacionada à conduta do docente no exercício da profissão.
- **Conduta Técnico Administrativa:** Manifestação relacionada à conduta do docente no exercício da profissão.
- **Conduta Gestor:** Manifestação relacionada à conduta do ocupante de cargos de liderança no exercício desta função.
- **Conduta Funcionário Terceirizado:** Manifestação relacionada à conduta de funcionário terceirizado no exercício da profissão.
- **Contrato e Convênio:** Manifestação relacionada ao contrato e convênio firmado entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processos licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato.

- **Documentos de Cursos:** Manifestação relacionada ao procedimento de confecção e emissão de certificado, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros.
- **Imagem Institucional:** Manifestação relacionada à citação institucional em sites, redes sociais, entre outros.
- **Infraestrutura:** Manifestação relacionada à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, iluminação, telefônica e trânsito.
- **Oferta de curso:** Manifestação relacionada à oferta de curso de graduação, pós-graduação e extensão.
- **Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina:** Manifestação relativa ao procedimento de oferta, ajuste e matrícula de disciplina.
- **Procedimento de Curso:** Manifestação relacionada ao procedimento do curso para formação do estudante, como grade curricular, aproveitamento de disciplina, horário de disciplina, horas complementares, estágio obrigatório, acompanhamento ao aluno, adiantamento de curso, desligamento e trancamento de curso.
- **Processo Seletivo:** Manifestação relativa a processos seletivos para ingresso na graduação, pós-graduação, curso de extensão, iniciação científica e bolsa de apoio acadêmico.
- **Segurança:** Manifestação relacionada à segurança patrimonial e física no âmbito da instituição, se inclui relato de casos de furto e roubo.
- **Sistema:** Manifestação relacionada a sistema de tecnologia da informação, e-mail institucional, site institucional, sistema de matrícula, portais.
- **Recursos Humanos:** Manifestação relacionada à política de gestão de pessoas, capacitação, atenção à saúde, documentação de pessoal, remoção, redistribuição, aposentadoria, licenças, estágio probatório, avaliação de desempenho, entre outros.
- **Relações de Trabalho:** Manifestação relacionada à relação interpessoal entre servidores no exercício de suas atividades.
- **Uso de espaço público:** Manifestação relacionada à utilização do espaço público, como propaganda eleitoral nas dependências da instituição, afixação inadequada de cartazes, festa, evento, propaganda e uso de sala, auditório, entre outros.

- **Não Classificável:** Manifestação que não se enquadra nos demais assuntos relacionados.

ANEXO III – BASES DE DADOS

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Acesso: sistema.ouvidorias.gov.br

- Painel Resolveu?

Acesso: paineis.cgu.gov.br/resolveu

- Painel Lei de Acesso à Informação

Acesso: paineis.cgu.gov.br/lai