



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO

2º Trimestre de 2020

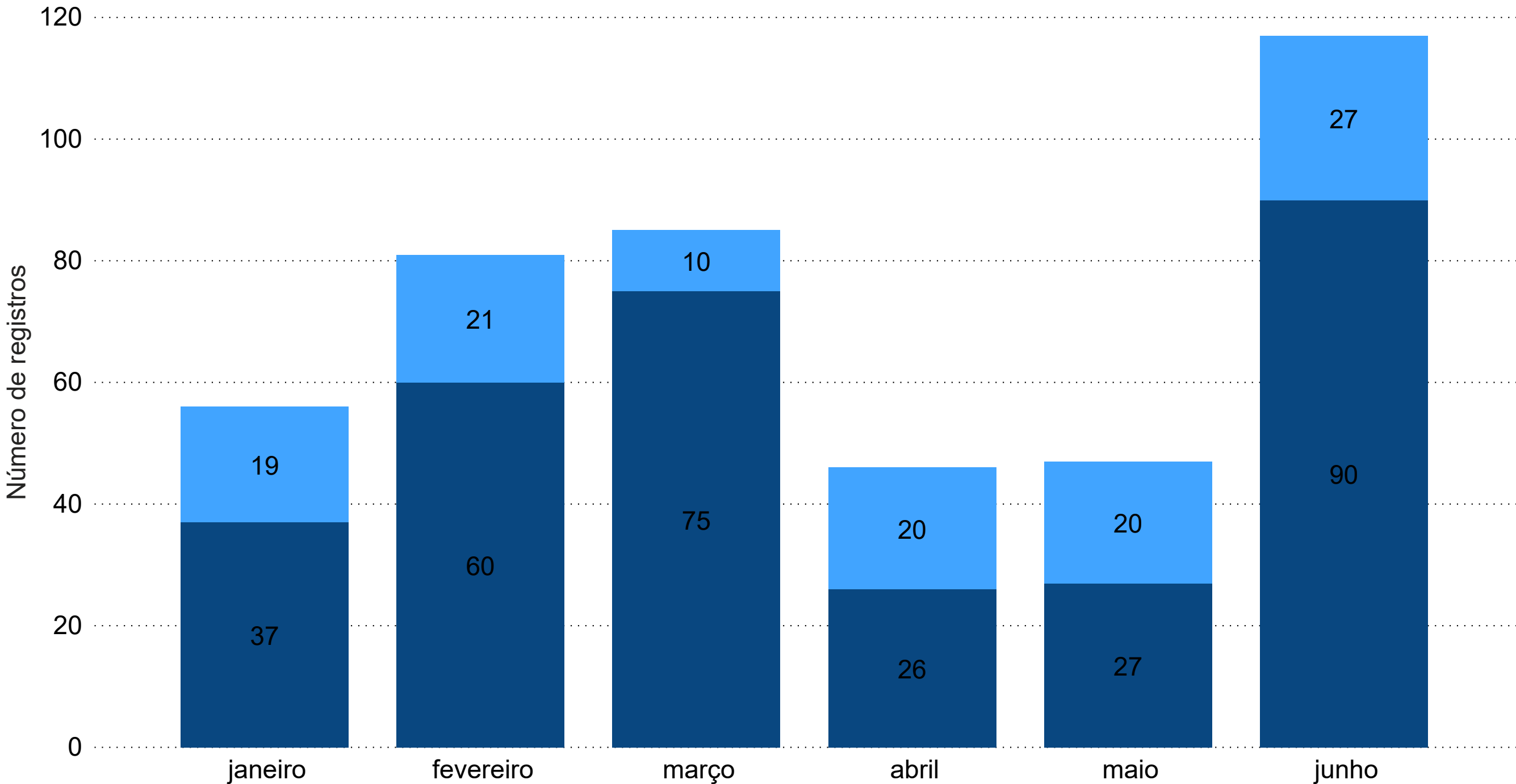
O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) referentes à participação social no segundo trimestre do ano de 2020. Neste período a participação social (ANEXO I), por meio dos canais de atendimento disponibilizados, contabilizou 143 registros de manifestações e 67 pedidos de informação formalizados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR (Gráfico 1).

Dentre o total de registros apresentados:

- 42 manifestações e quatro pedidos de informação estão em análise e aguardando resposta;
- Um pedido de complementação aguarda retorno do manifestante;
- Duas manifestações não foram complementadas pelo manifestante e foram concluídas automaticamente;
- 13 manifestações foram arquivadas por não atenderem critérios legais, ou estavam duplicadas.

Gráfico 1: Participação e controle social na Universidade Federal do Espírito Santo - Ano: 2020

● Manifestação ● Pedido de informação





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

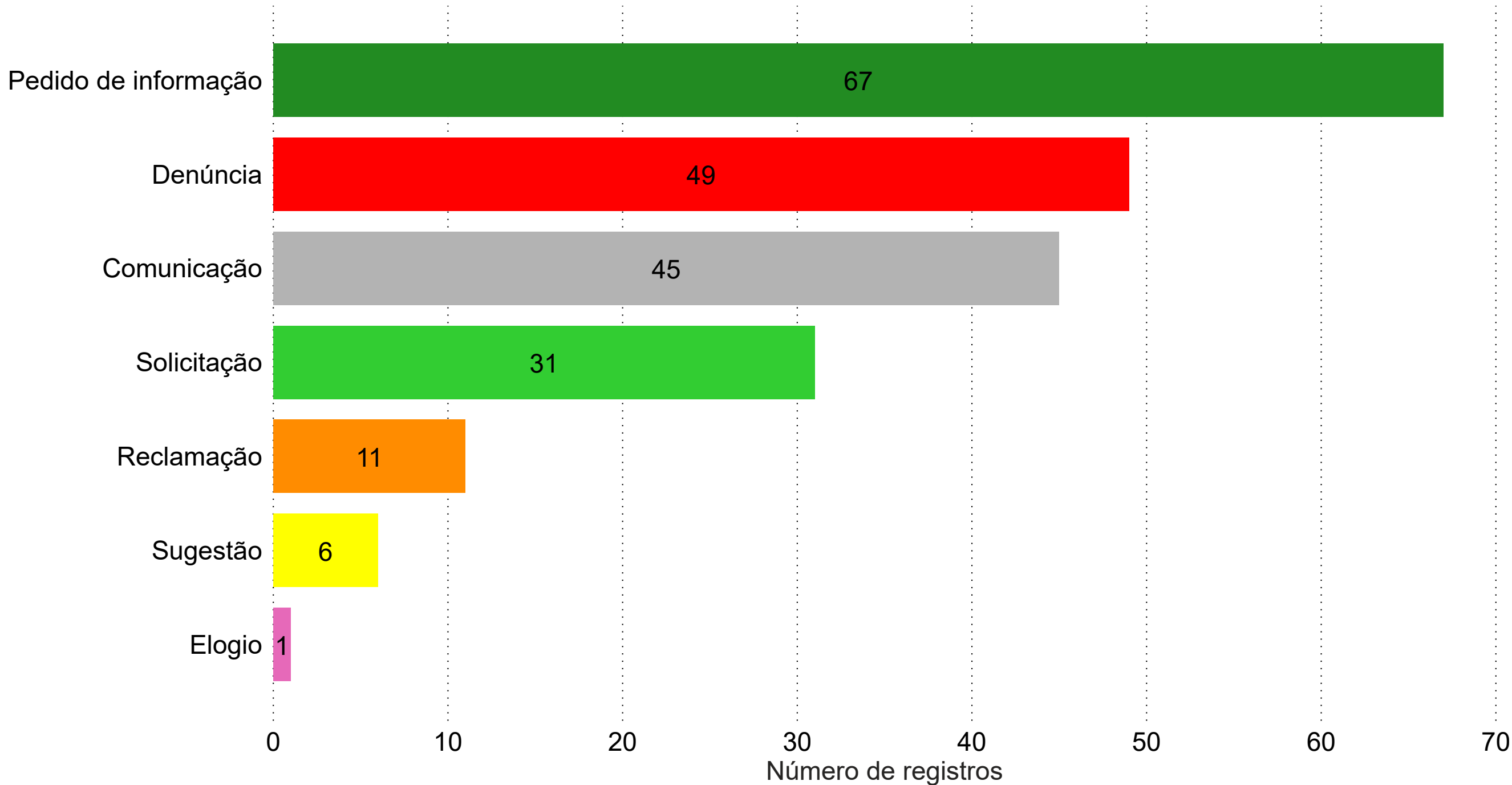
Manifestações do tipo Denúncia e Comunicação (Denúncia Anônima) representam maior parte da participação social no período. Isso se deve ao controle social sobre o processo seletivo de ingresso na universidade nos cursos de graduação (Gráfico 3).

No acumulado, os registros de pedidos de informação representaram a segunda maior parcela na participação social, ou seja, solicitantes buscam conhecer a instituição e sua forma de gerir diferentes atividades efetivando assim o controle social, conforme aponta o gráfico 2.

Houve aumento de 37% na média trimestral de pedidos de informação, em comparação ao trimestre anterior.

Gráfico 2: Número de manifestações por tipo e pedidos de informação - 2º trimestre 2020

● Pedido de informação ● Denúncia ● Comunicação ● Solicitação ● Reclamação ● Sugestão ● Elogio





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

O processo de triagem das manifestações por assunto e setor, feito pelo analista da ouvidoria, permite maior efetividade na transmissão de informação de forma categorizada (ANEXO II), conforme apresentado no gráfico 3.

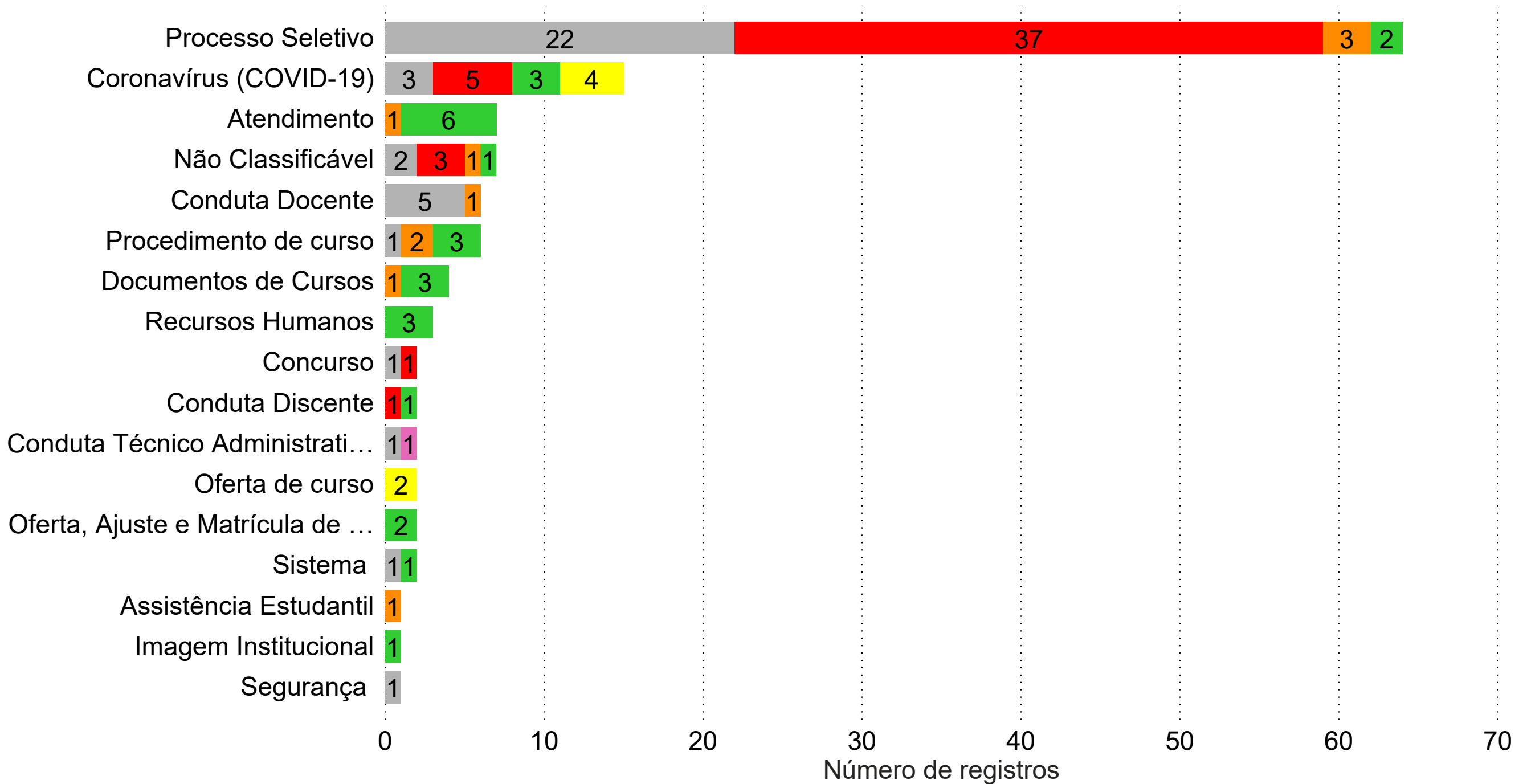
O assunto 'Processo Seletivo' tem um aumento sazonal de registros de participação e controle social nos períodos de ingresso/matriculação nos cursos de graduação.

Em segundo lugar, o assunto Coronavírus (COVID-19) (ANEXO II), manifestante apresentaram sugestões, solicitações de providência, denúncias e comunicações sobre os impactos, ações e atuação da instituição no enfrentamento a pandemia.

As manifestações referentes a 'Atendimento' referem-se principalmente a dificuldade em entrar em contato com os setores e solicitaram atendimento por meio de solicitação de providência.

Gráfico 3: Número de manifestações por tipo e assunto - 2º trimestre 2020

● Comunicação ● Denúncia ● Elogio ● Reclamação ● Solicitação ● Sugestão





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Como já apresentado anteriormente, o impacto das ações de enfrentamento a pandemia, alterou o destino e quantitativo da participação social nos setores:

- 7 setores de ensino foram acionados.
- 14 setores administrativos,
- A participação social se mantém majoritariamente no campus goiabeiras, considerando que os setores administrativos concentram-se nestes.
- Campus de Alegre e de São Mateus permanecem com pouca participação.

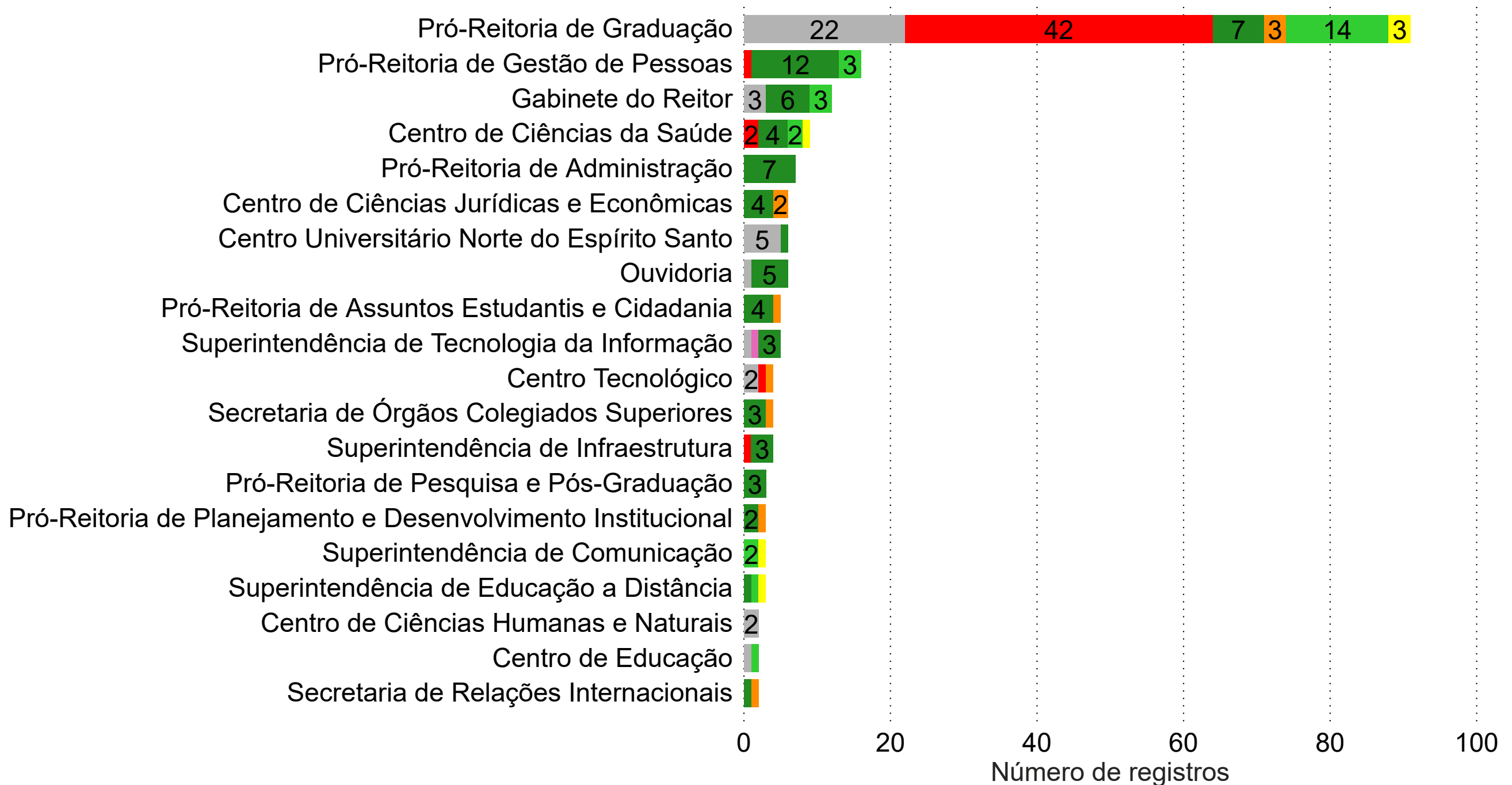
A figura apresentada na próxima página elenca a participação social por setor e tipo.

A Pró-Reitoria de Graduação foi o setor mais demandado neste período, devido sazonalidade da aplicação das etapas do processo seletivo.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas se mantém como setor mais demandado por pedidos de informação (Gráfico 4).

Gráfico 4: Número de manifestações e pedidos de informação por tipo e setor - 2º trimestre 2020

● Comunicação ● Denúncia ● Elogio ● Pedido de informação ● Reclamação ● Solicitação ● Sugestão





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Considerações da Ouvidoria

1) Tempo para responder as manifestações e pedidos de informação:

→ 11,83 dias o tempo médio para responder pedidos de informação.

O prazo máximo para resposta ao pedido de informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa do setor responsável.

O prazo para instância competente responder o recurso é de até 5 dias. A Ouvidoria publicou [‘Entrar com recurso a Pedidos de Informação’](#) para mais esclarecimentos.

→ 11,88 dias o tempo médio para responder as manifestações.

O prazo de resposta, dos setores, às manifestações é de até 20 dias, podendo ser prorrogado uma vez por igual período.

O tratamento das manifestações segue o disposto na [Instrução normativa nº 5, de 18 de junho de 2018](#).

2) Respostas às pesquisas de satisfação

Devido à baixa participação na resposta aos questionários de satisfação, Apresenta-se a seguir, a análise acumulada de Janeiro a junho de 2020:

→ Manifestações

- 74% afirmaram ter sua demanda atendida ou parcialmente atendida.

Um aumento de 37% no atendimento às demandas em comparação ao mesmo período do ano anterior.

- 74,1% afirmaram estarem Muito satisfeitos, satisfeitos e regular com a Ouvidoria

Um aumento de 53% na satisfação do manifestante em relação ao mesmo período do ano anterior.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Foram respondidos 54 questionários de pesquisa de satisfação, mesmo número de respostas obtidas no mesmo período do ano anterior.

→ Pedidos de Informação

- Em média, 87% dos solicitantes afirmaram que a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido de informação

- Em média, 87% dos solicitantes afirmaram que a resposta fornecida foi de fácil compreensão.

Foram respondidos 35 questionários de pesquisa de satisfação no período. Houve uma melhora de 8% neste indicador de satisfação, no comparado a todo o ano de 2019.

3) Público

- Registro de manifestações, com 53% das manifestações sendo denúncias e comunicações, não é possível analisar o vínculo do manifestante, pois possui a identidade oculta (Pseudonimizada) ou anônima.
- Pedidos de informação representaram 34% da participação social no período, um aumento de 54% nesta proporção em relação ao primeiro trimestre, e foram registrados majoritariamente por público externa e anônimos.

4) Tratamento de denúncias

O tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive as do tipo denúncia, é feito de acordo com o disposto na [Instrução normativa nº 5, de 18 de junho de 2018](#).

A Ouvidoria encaminhou o OFÍCIO Nº 14/2020/OUV/UFES através do Documento avulso nº 23068.025941/2020-29 que apresenta esclarecimentos sobre a legislação pertinente e a competência para apuração das denúncias no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Manifestação

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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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, processo 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.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO III – BASES DE DADOS

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
Acesso: sistema.ouvidorias.gov.br
- Painel Resolveu?
Acesso: paineis.cgu.gov.br/resolveu
- Painel Lei de Acesso à Informação
Acesso: paineis.cgu.gov.br/lai



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO IV – LEGISLAÇÃO

- **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011**
Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**
Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019**
Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.
- **LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018**
Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
- **DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012**
Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- **DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017**
Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **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

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras

Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br

CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência,
Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

- **DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019**

Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

- **DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020**

Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria
Equipe

Janete do Carmo Narciso

Pamella Teixeira Jevaux

Welington Batista Pereira

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sl. 105, Campus de Goiabeiras
Whatsapp: 27 98809-0151 - Cel: 27 99607-4746 - e-mail: ouvidoria@ufes.br
CEP 29075-910 Vitória/ES - ouvidoria.ufes.br