



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO

3º Trimestre de 2020

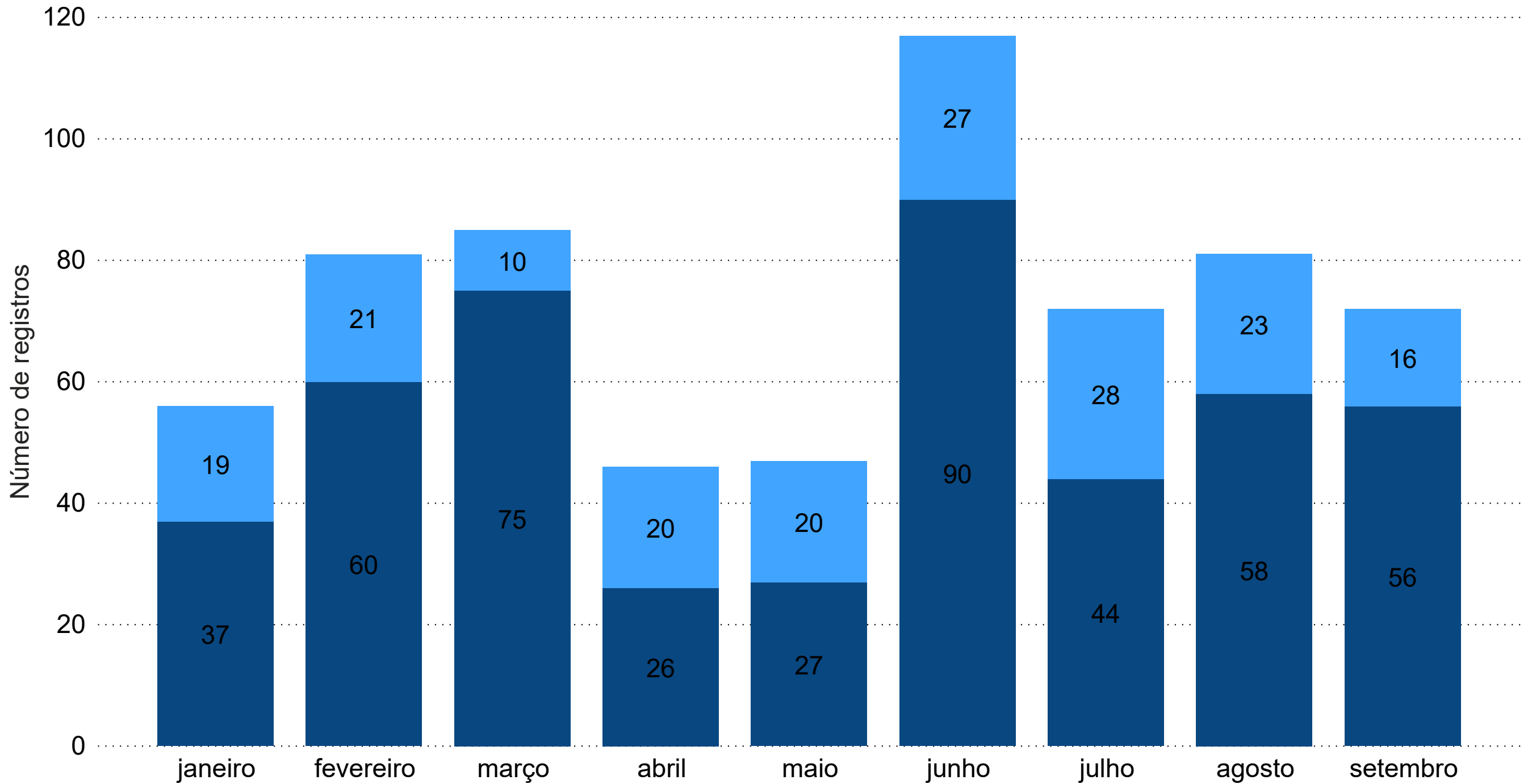
O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) referentes à participação social no terceiro trimestre do ano de 2020. Neste período a participação social (ANEXO I), por meio dos canais de atendimento disponibilizados, contabilizou 158 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:

- 19 manifestações e um pedido de informação estão em análise e aguardando resposta;
- 19 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

Os pedidos de informação de forma acumulada foi o tipo de participação controle social mais utilizado, conforme aponta o gráfico 2.

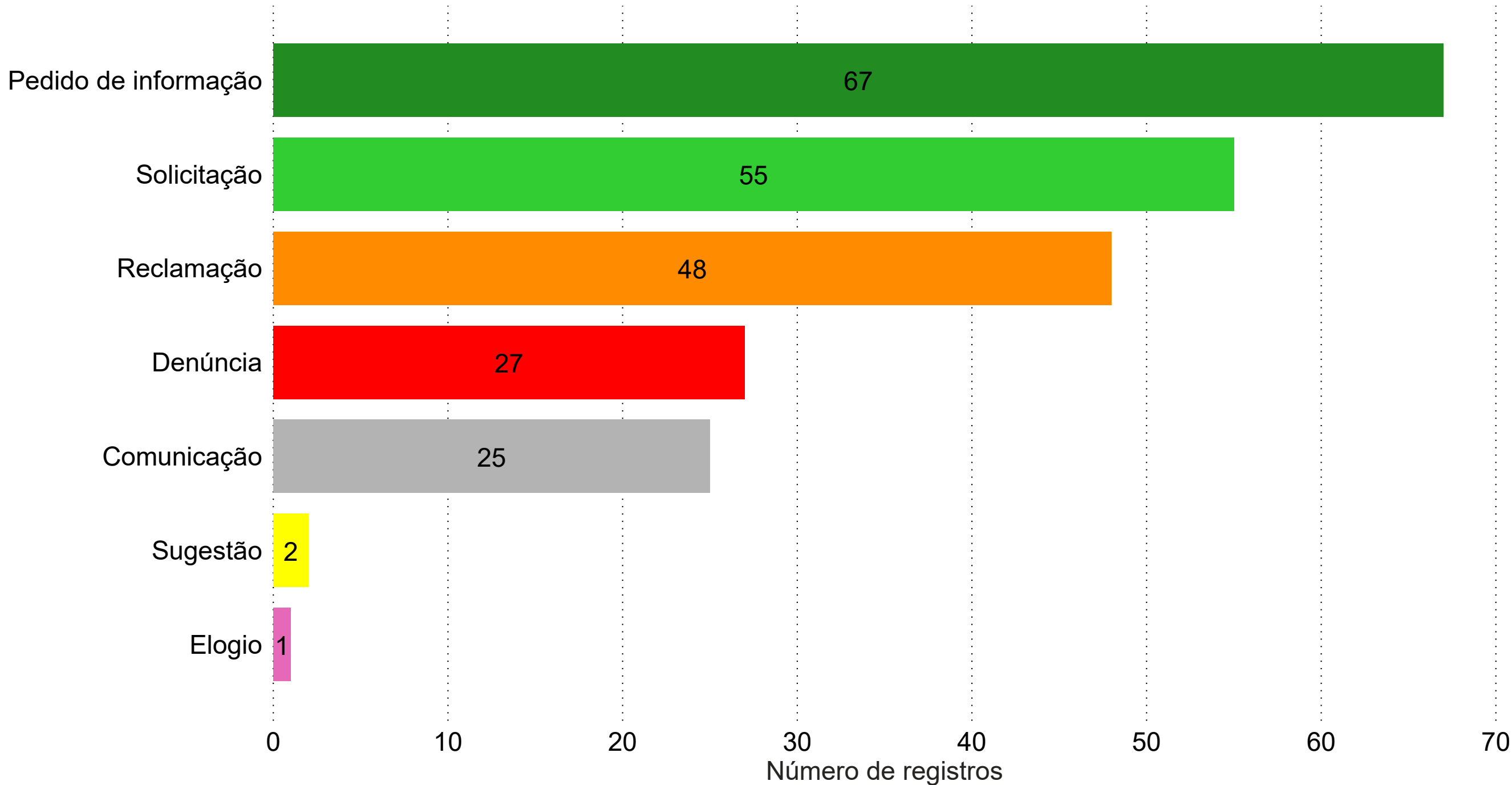
As demandas de pedido de informação estão frequentemente relacionados à informações sobre recursos humanos, concursos, quadro vagas. Estes sendo direcionados à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Registros de manifestações de Solicitação de providência e Reclamação (insatisfação) representaram maior parte da participação social no período. Estão relacionadas principalmente com os assuntos: Processo Seletivo, Oferta, Ajuste, Matrícula de Disciplina e Atendimento (Gráfico 2 e 3).

Manteve-se o patamar do quantitativo de registro de acesso à informação e manifestações, em comparação ao trimestre anterior.

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

● Pedido de informação ● Solicitação ● Reclamação ● Denúncia ● Comunicação ● 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.

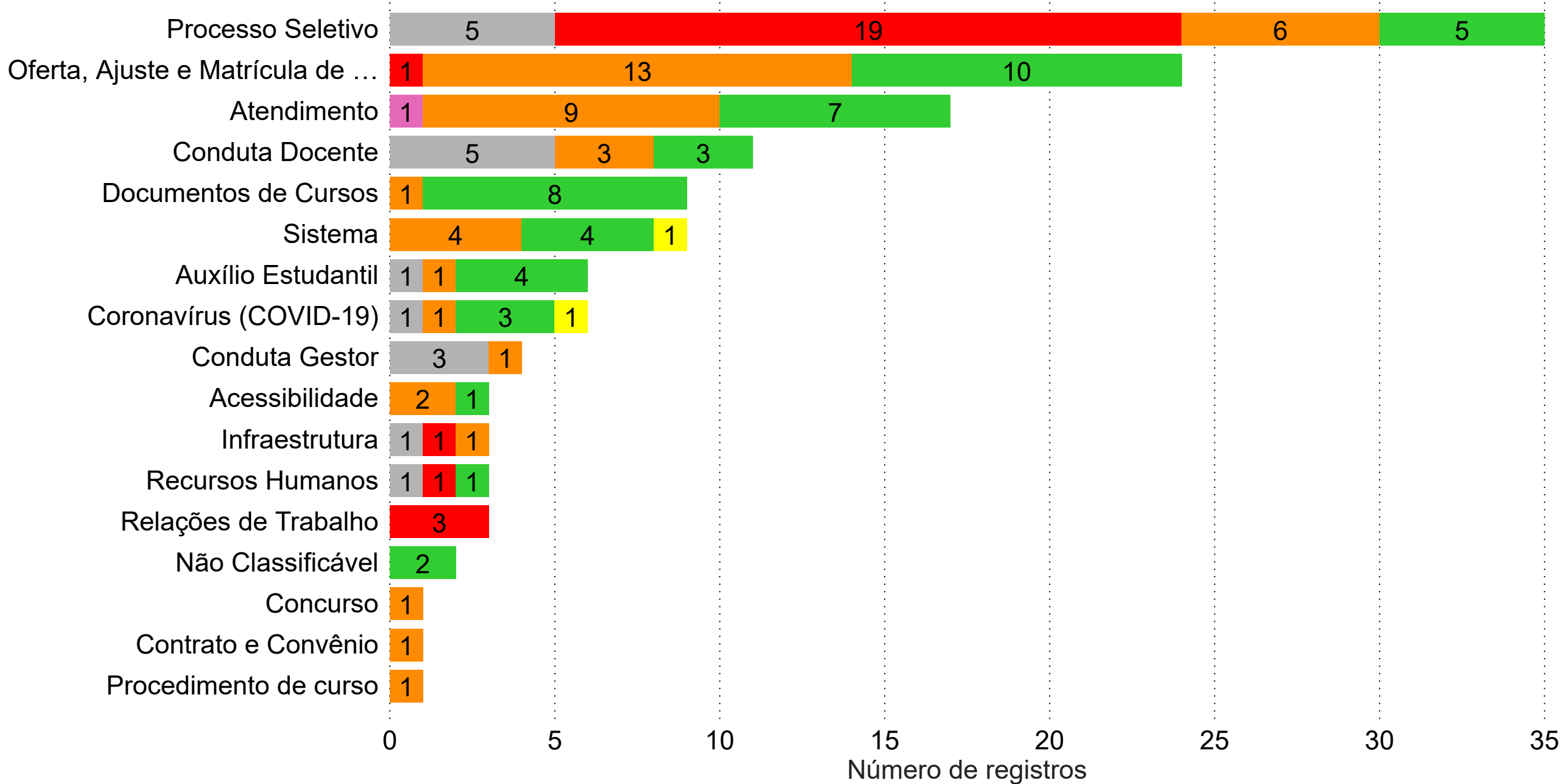
O assunto 'Processo Seletivo' tem um aumento sazonal de registros de participação e controle social nos períodos de ingresso/matriculação nos cursos de graduação. O controle social está relacionado principalmente à etapa de avaliação dos candidatos que ingressam em cursos por meio das cotas raciais.

Em segundo lugar, o assunto Oferta, Ajuste e Matrícula em Disciplina (ANEXO II), os alunos relataram problemas em matrículas em disciplinas devido ao quantitativo de vagas ofertadas.

As manifestações referentes a 'Atendimento' referem-se principalmente a dificuldade em entrar em contato com os setores prestadores de serviço, contatos disponibilizados nos sites desatualizados, relatam demora ou ausência de retorno de atendimento.

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

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





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

A participação social através da Ouvidoria promove importante capilaridade de comunicação dentro da instituição, neste período foram acionados gestores de:

- 11 setores de ensino foram acionados.
- 16 setores administrativos,
- A participação social se mantém majoritariamente no campus goiabeiras, considerando que é onde se concentra os setores administrativos.
- Campus de Alegre e de São Mateus permanecem com pouca participação em relação aos serviços prestados pelos centros de ensino e setores administrativos.

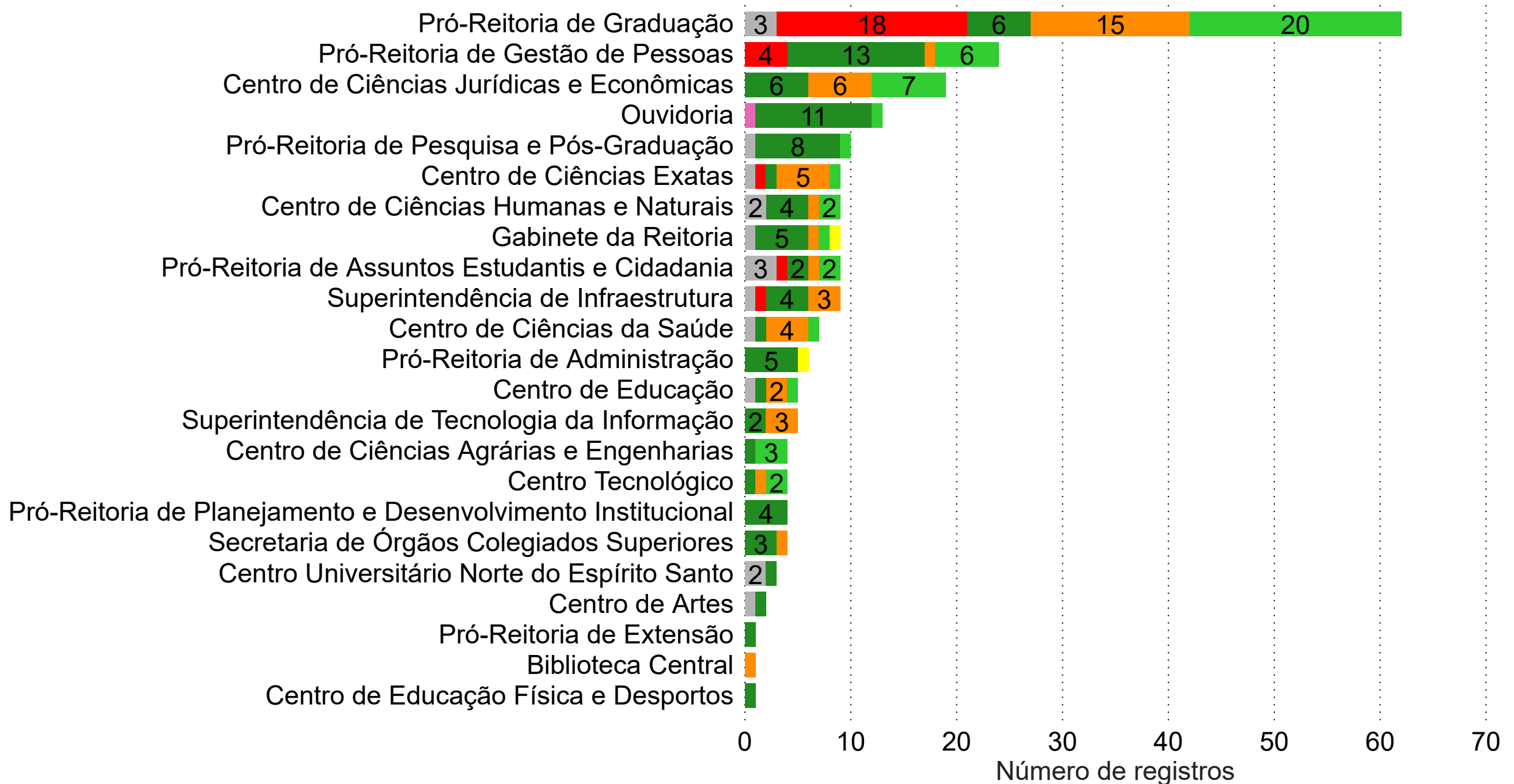
A figura apresentada na próxima página elenca a participação social por setor e tipo.

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

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas foi o segundo setor mais demandado no período, principalmente pelo registros de acesso à informação, conforme já relatado anteriormente (Gráfico 4).

Gráfico 4: Número de manifestações e pedidos de informação por tipo e setor - 3º trimestre 2020

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





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Considerações da Ouvidoria

- O resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo e de outros órgãos do Poder executivo Federal, incluindo a pesquisa de satisfação podem ser acessados diretamente nos seguintes painéis:
 - [Painel resolveu?](#)
 - [Painel Lei de Acesso à Informação](#)
 - A Ouvidoria da UFES também disponibiliza o [Painel de análise setorial](#)

Sobre este item, destaca-se a baixa participação na pesquisa de satisfação, representando menos de 20% do total de registros. Salientamos a importância dessa avaliação por parte dos manifestantes, para atuação e melhorias necessárias.

- Em agosto houve a integração do Sistema Eletrônico de do Serviço de Informação ao Cidadão com a Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Com isso registro de manifestações e pedidos de acesso à informação passam a ser registrados e gerenciados na mesma plataforma [Fala.BR](#).
- No dia 3 de agosto de 2020 a Controladoria Geral da União disponibiliza a [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários do Serviço Público](#), onde a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV) é a unidade responsável pela gestão dos conselhos dos serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade da administração a que é vinculada.
 - Compete a Ouvidoria:
 - Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos que estejam sob responsabilidade de seu órgão ou entidade, por meio de campanhas de engajamento de seus usuários no processo avaliativo;
 - Convocar os conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, no mínimo, a cada 12 meses;
 - Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos;
 - Disponibilizar, em sítio eletrônico, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema, quando cabível.

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

- ***O prazo para a publicação da primeira consulta não deve ultrapassar os primeiros 12 meses da disponibilização da Plataforma, ou seja, até 3 de agosto de 2021.**
- Ainda em Agosto entrou em vigência a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - [LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018](#). É indispensável o estudo e ciência desta normativa. Neste caso a Ouvidoria orienta que sejam disponibilizados cursos e comunicados sobre diretrizes e condutas a serem adotadas pelos servidores da instituição.
- No dia 03 de Setembro de 2020 a Controladoria Geral da União disponibilizou a avaliação dos itens de Transparência Ativa que haviam sido disponibilizados pelos setores detentores de informações para atendimento ao OFÍCIO CIRCULAR Nº 77/2020/STPC-CGU.

Nesta avaliação, foi constatado que a Universidade Federal do Espírito Santo ainda **não cumpre** 8 dos 48 itens de Transparência Ativa, são eles:

- O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?
- O órgão ou entidade divulga lista dos programas, projetos e ações executados?
- O órgão ou entidade divulga a indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações?
- O órgão ou entidade divulga as principais metas de seus programas, projetos e ações?
- O órgão ou entidade divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações?
- O órgão ou entidade divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações?
- Data da última atualização do rol das informações classificadas em cada grau de sigilo
- Data da última atualização do rol das informações desclassificadas, no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano, em cada grau de sigilo

A Ouvidoria já cientificou os setores detentores das informações pendentes.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- Foi dada continuidade ao cadastro dos serviços prestados pela Universidade Federal do Espírito Santo em atenção ao Plano de Transformação Digital.
 - Devido à não disponibilidade de integração do recente Portal de Serviços da UFES com a Plataforma Fala.BR, com isso foi solicitado cadastro de editores de serviços da UFES à Plataforma Fala.BR.
 - O cadastro e atualização dos serviços forma a [Carta de Serviços da UFES](#).
 - Esta ação é fundamental para atuação do [Conselho de Usuários do Serviço Público](#).
- De acordo com a participação e controle social a ouvidoria orienta que seja ampliada a transparência das etapas e procedimentos adotados pela instituição em suas diversas frentes de atuação, principalmente os relacionados ao acesso e prestação de serviços e aos processos seletivos.



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.

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

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.
- **DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020**
Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Equipe

Janete do Carmo Narciso
Administradora

Pamella Teixeira Jevaux
Auxiliar Administrativo

Welington Batista Pereira
Administrador
Ouvidor em exercício

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