



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO

4º 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 quarto trimestre do ano de 2020. Neste período a participação social (ANEXO I), por meio dos canais de atendimento disponibilizados, contabilizou 144 registros de manifestações e 54 pedidos de informação formalizados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR (Gráfico 1).

Ressalta-se que a partir do terceiro trimestre de 2020, o serviço prestado pela Ouvidoria ocorreu totalmente de maneira remota, devido às medidas de enfrentamento da Pandemia de COVID-19 adotadas pela Universidade Federal do Espírito Santo. O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante através 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).

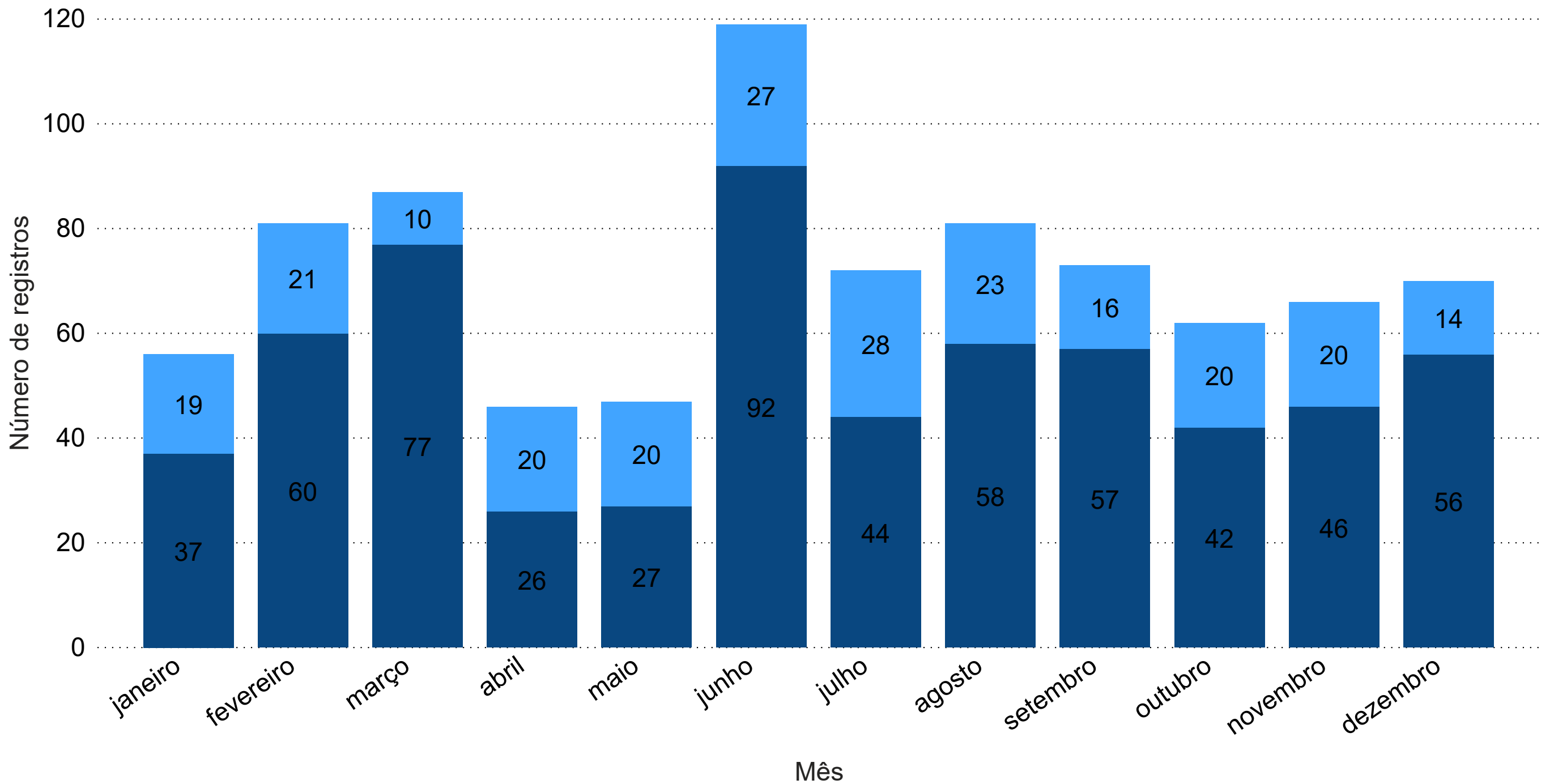
Dentre o total de registros apresentados:

- Uma manifestação e um pedido de informação estão em análise e aguardando resposta;
- 12 manifestações foram arquivadas por não atenderem critérios legais, ou estavam duplicadas.
- 3 manifestações não tiveram o pedido de complementação respondido pelo manifestante e foram encerradas automaticamente pelo sistema.

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

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

● Manifestação ● Pedido de informação





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

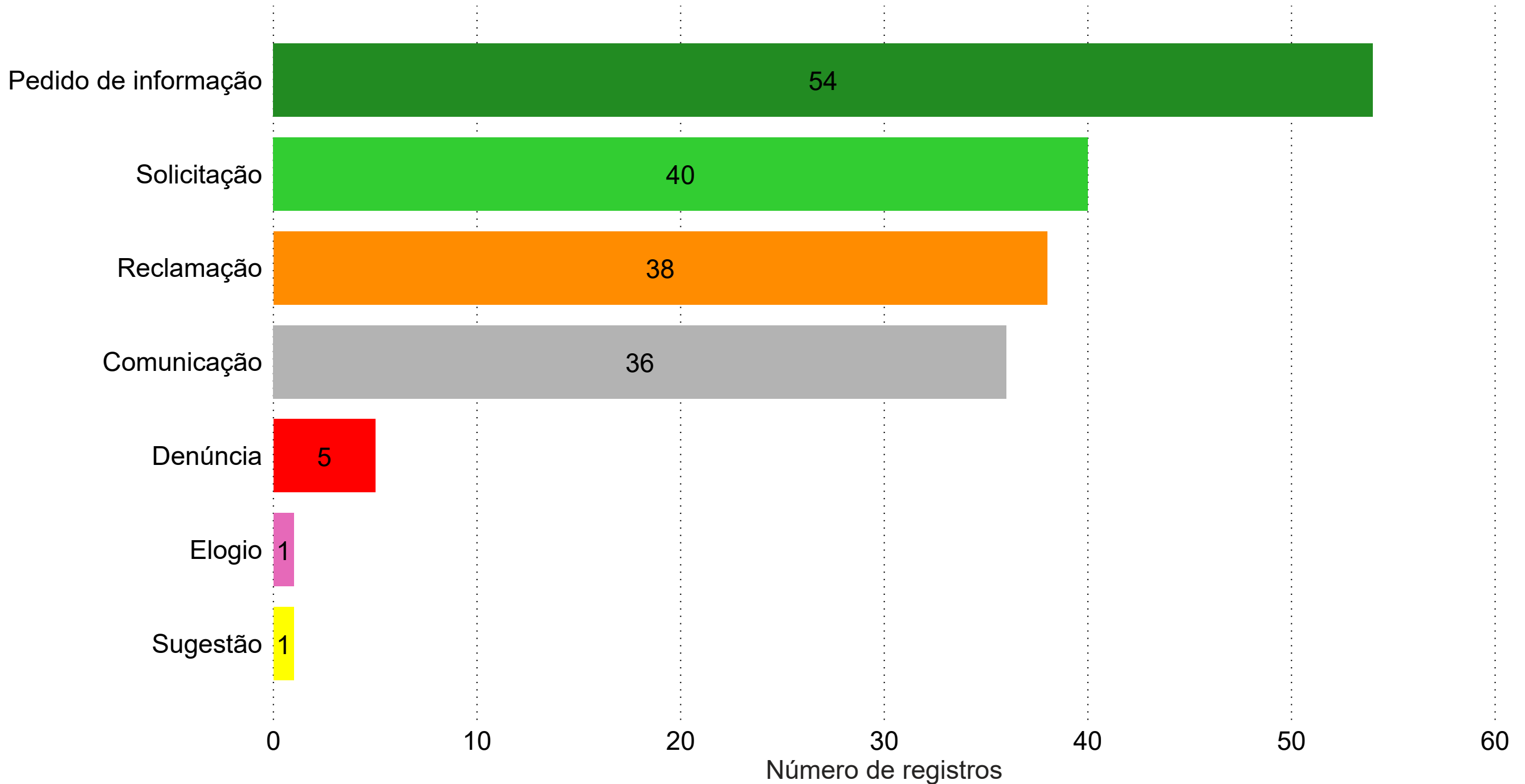
- 7 manifestações foram redirecionadas por se referirem a demandas de competência de outro órgão.
- 2 registro de recurso em primeira instância sobre resposta a pedidos de informação.

Os pedidos de informação, de maneira geral, foi o tipo de participação controle social mais utilizado, conforme aponta o gráfico 2. Os setores que mais responderam foram: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, Pró-Reitoria de Graduação e Ouvidoria.

Registros de manifestações do tipo Solicitação de providência e Reclamação (insatisfação) representaram maior parcela da participação social no período. Estão relacionadas principalmente com os assuntos: Processo Seletivo, Oferta, Ajuste, Matrícula de Disciplina e Atendimento (Gráfico 2 e 3). Tais manifestações estiveram relacionadas a aplicação das atividades acadêmicas durante o semestre especial de [Ensino-Aprendizagem Remoto Temporário e Emergencial \(Earte\)](#).

Gráfico 2: Número de manifestações por tipo - 4º trimestre 2020

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





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, possibilitando uma visão estratégica da gestão (ANEXO II), conforme apresentado no gráfico 3.

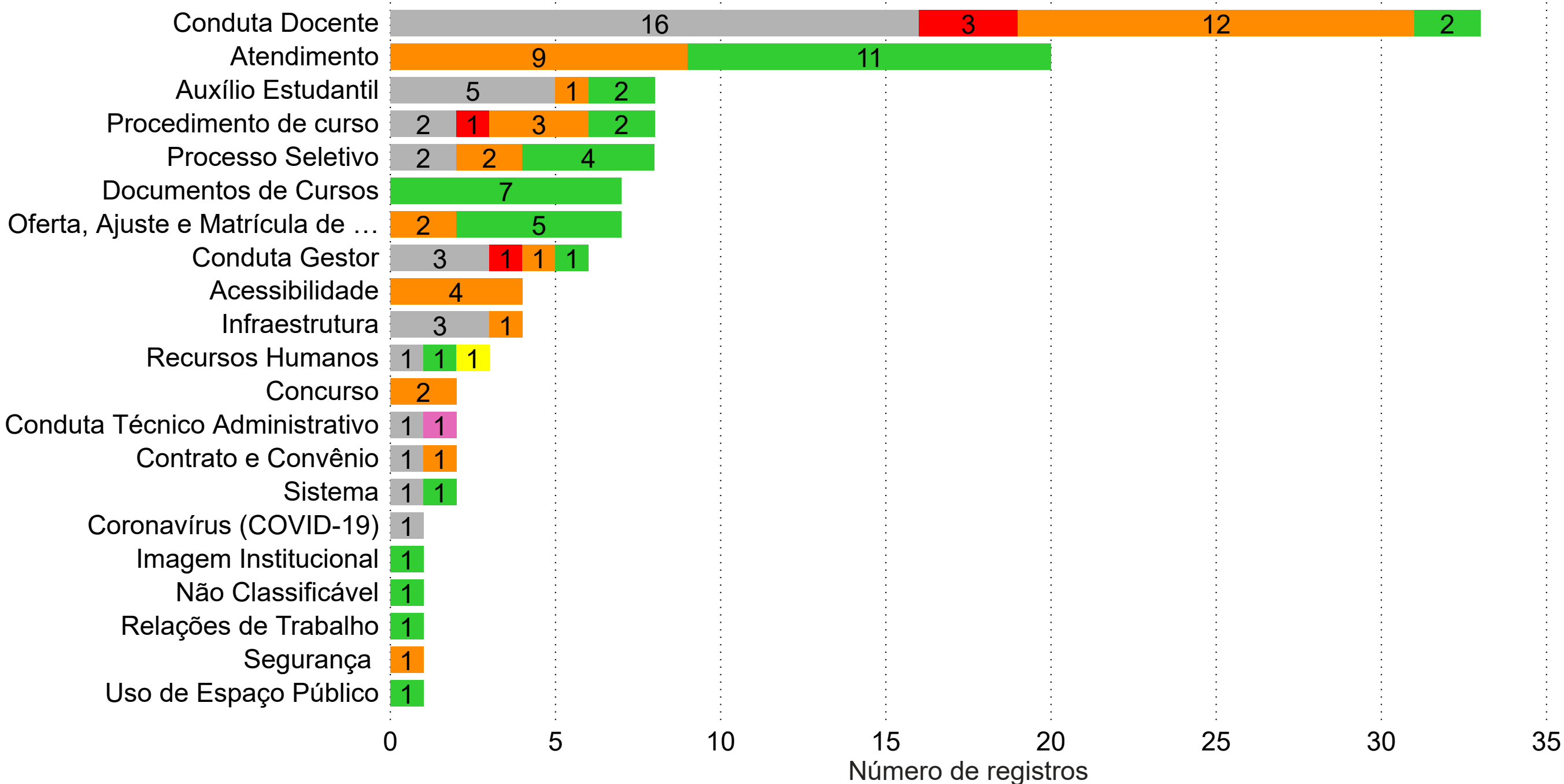
O assunto 'Conduta Docente' foi o mais demandado no período, seguido por atendimento e auxílio estudantil.

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

As manifestações relacionadas ao assunto 'Conduta Docente' foram direcionadas principalmente às coordenações, colegiados e diretorias do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas para resposta.

Gráfico 3: Número de manifestações por tipo e assunto - 4º 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 (Gráfico 4), neste período foram acionados gestores de:

- 9 setores de ensino
- 17 setores administrativos

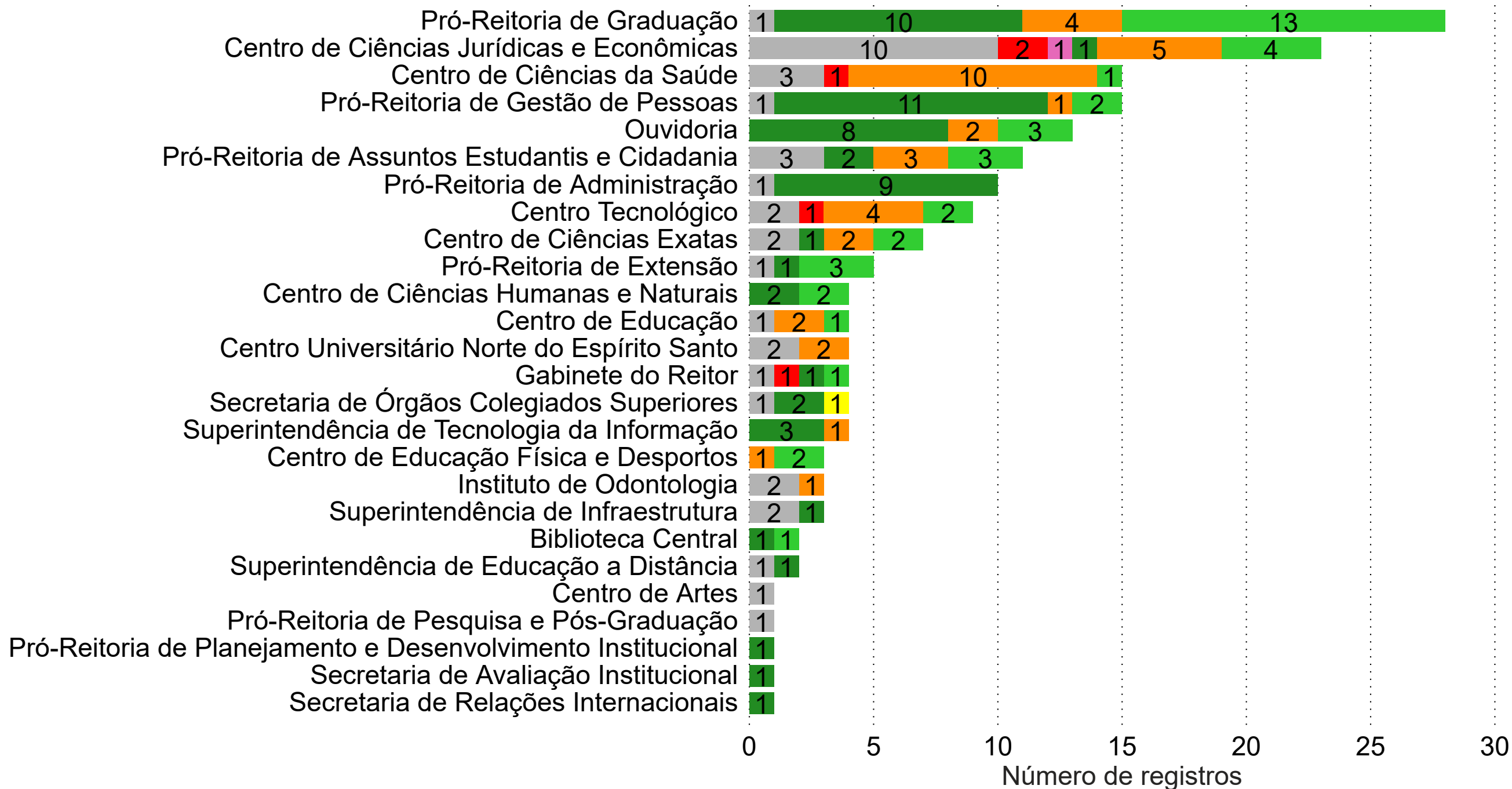
A participação social se manteve majoritariamente no campus goiabeiras, considerando que é onde se concentra os setores administrativos. O Campus de Alegre e de São Mateus permanecem com pouca participação em relação aos serviços prestados pelos centros de ensino e setores administrativos.

A Pró-reitoria de Graduação foi o setor mais demandado neste período, com manifestações do tipo 'solicitação', relacionadas principalmente ao atendimento e ao serviço de disponibilização de documentos aos alunos e ex-alunos. Também foi o segundo setor que mais respondeu pedidos de informação.

Os Centros de Ciências Jurídicas e Econômicas e o Centro de Ciências da Saúde foram respectivamente o segundo e terceiro setor mais demandados principalmente por manifestações do tipo Reclamação (insatisfação) e Comunicação.

Gráfico 4: Número de manifestações e pedidos de informação por tipo e setor - 4º 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 equipe da Ouvidoria, após de análise inicial sobre os elementos mínimos para atuação dos setores competentes, encaminhou todas as manifestações aos setores para obtenção de resposta conclusiva ao manifestante.
- A Ouvidoria sugere que os setores que prestam serviço diretamente à sociedade (Alunos e ao público externo) efetuem o cadastro de cada serviço para incluí-lo no rol da [Carta de Serviços ao Cidadão da UFES](#), já contamos com os seguintes serviços publicados:
 1. Agendar visita ao campus de Goiabeiras
 2. Cadastrar-se ou atualizar cadastro no Restaurante Universitário
 3. Comprar tíquete no Restaurante Universitário
 4. Ingressar em Cursos de Graduação - UFES
 5. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFES
 6. Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFES
 7. Realizar recarga de crédito no Restaurante Universitário
 8. Receber bolsa de Extensão (PIBEx)
 9. Registro de diplomas de IES privadas
 10. Solicitar 2ª via do cartão de acesso ao Restaurante Universitário
 11. Solicitar agendamento de refeições



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

12. Eventos e Palestras
 13. Solicitar assistência e acompanhamento a pessoa com deficiência
 14. Solicitar atendimento ginecológico para alunas assistidas
 15. Solicitar atendimento no serviço social
 16. Solicitar atendimento odontológico para alunos assistidos
 17. Solicitar atendimento psicológico
 18. Solicitar atendimento sobre ações afirmativas
 19. Solicitar Atestado de Capacidade Técnica para Fornecimento de Bens e Materiais (ACT-Material)
 20. Solicitar auxílio à pesquisa documental na Ufes (Ufes)
 21. Controle Social
 22. Solicitar auxílio material de alto custo para Odontologia
 23. Solicitar Bolsa de curso de língua estrangeira
 24. Solicitar bolsa de Monitoria ou Apoio Administrativo - PaEPE
 25. Solicitar cópia digital de documento arquivado na Ufes
 26. Solicitar cadastro na assistência estudantil (Proaes)
 27. Solicitar segurança e atendimento a emergências na Ufes
 28. Solicitar visita técnica ao Arquivo Central da Ufes
- O cadastro dos serviços e parte do processo que proporcionará a atuação do Conselho de Usuários do Serviço Público da UFES através da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários do Serviço Público](#), conforme citado no Relatório da Ouvidoria do [3º trimestre de 2020](#).



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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

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

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.

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

- **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.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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 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

Renato Carlos Schwab Alves

Ouvidor em exercício