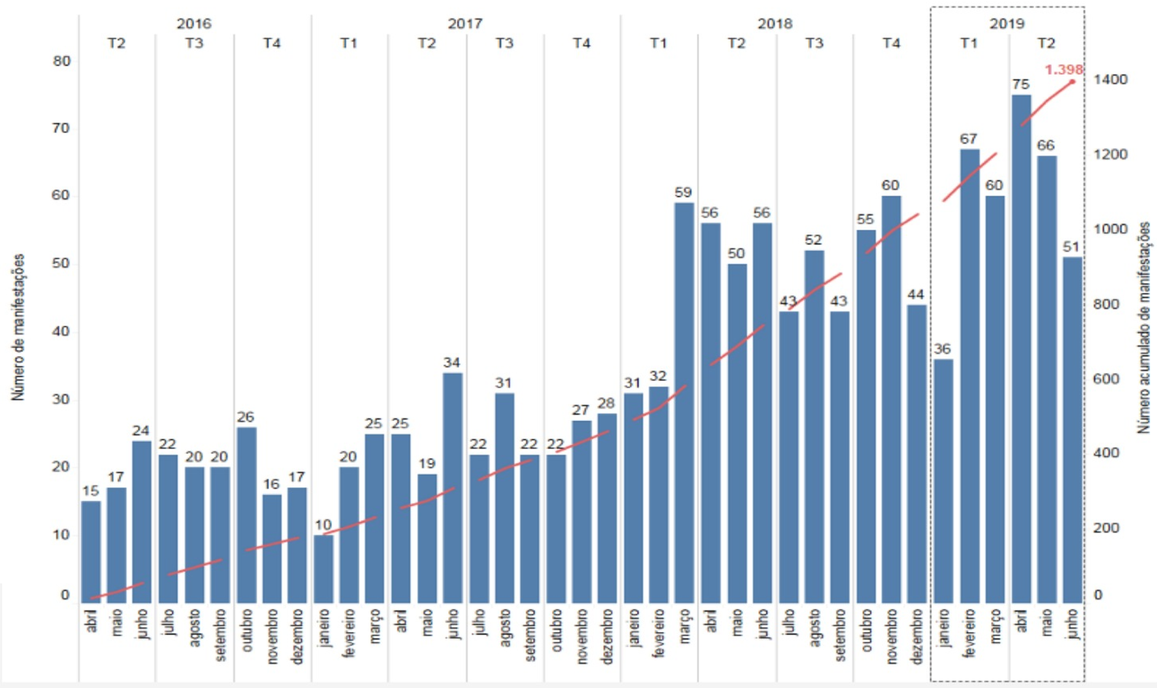
RELATÓRIO

1º SEMESTRE 2019

OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório 1º Semestre de 2019
Atendimento de Ouvidoria

Histórico do número de manifestações - Sistema e-OUV



1.398 manifestações

355
no semestre

Aumento de 25%

em relação ao mesmo período do ano anterior

Novo recorde

75 manifestações em abril de 2019

Participação social - Ouvidoria

Público

- **47%** Aluno
- **18%** Anônimo
- **14%** Público Externo
- **13%** Servidor Técnico
- **7%** Servidor Professor
- **1%** Outros

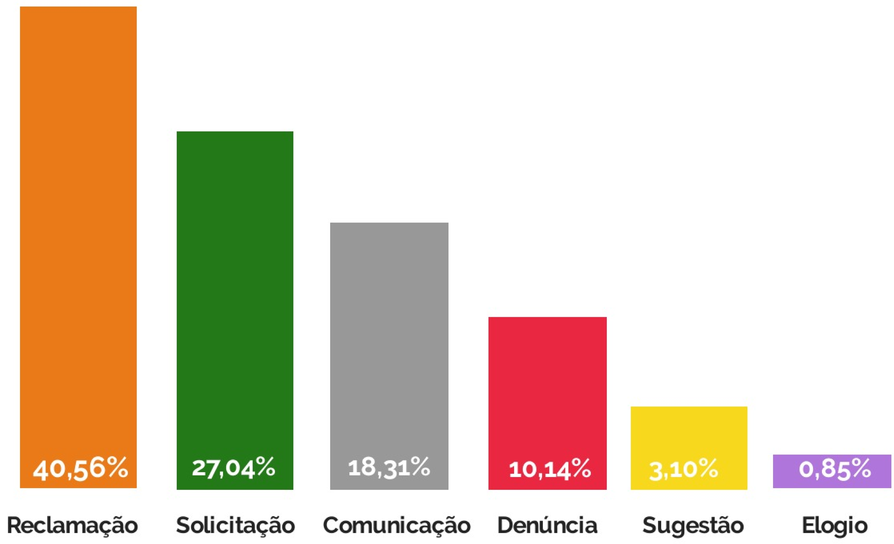
Como estamos ?

- 5ª universidade federal em número de manifestações no no e-OUV no período
- 14ª na relação número de manifestações por tamanho da comunidade universitária

OUVIDORIA GERAL
UFES

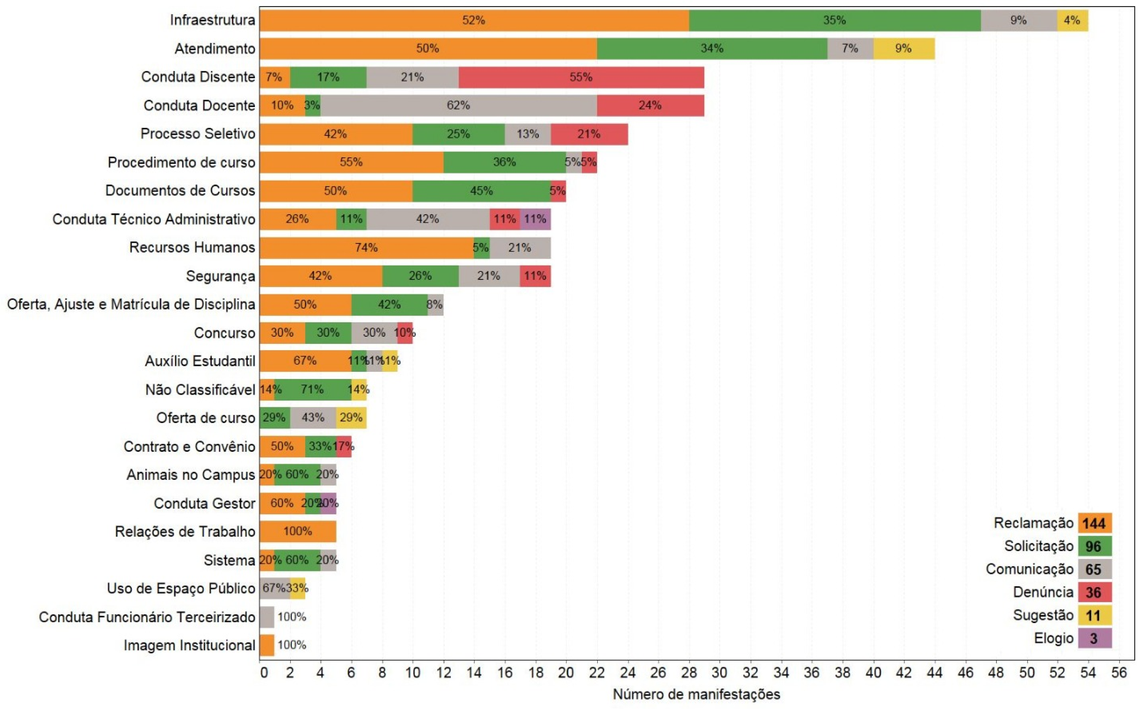
Relatório 1º Semestre de 2019
Atendimento de Ouvidoria

Tipos de manifestações - Sistema e-OUV



A **reclamação** foi o tipo de manifestação mais comum. Mas teve **elogio**.

Manifestações por assunto

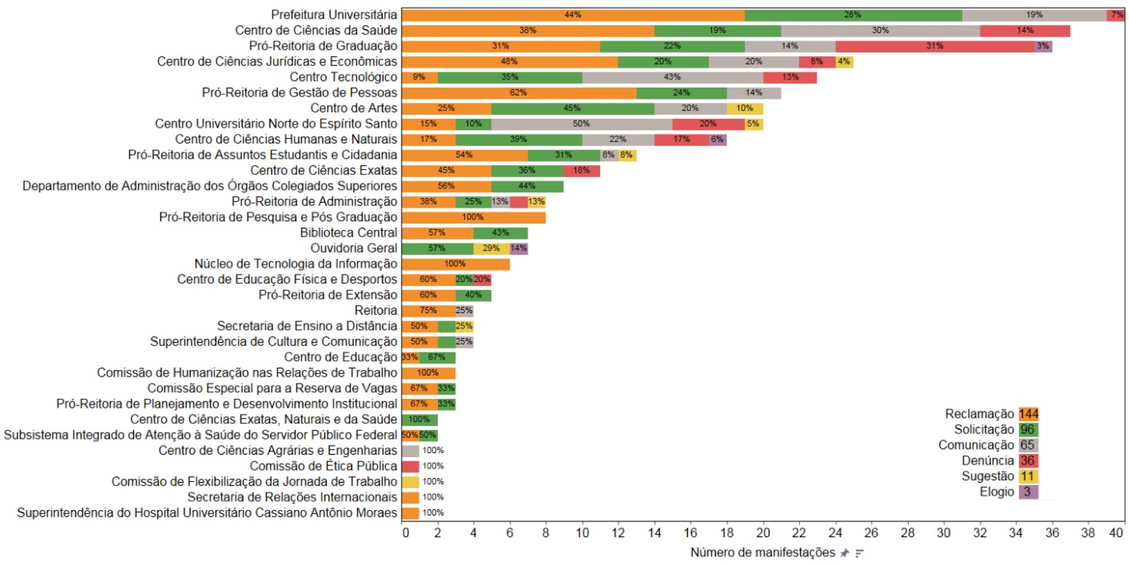


Infraestrutura e atendimento foram os assuntos mais demandados, com muitas reclamações e solicitações de providências.

OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório 1º Semestre de 2019
Atendimento de Ouvidoria

Manifestações por setor



A **Prefeitura Universitária** foi o setor mais demandado, principalmente sobre o assunto infraestrutura. A PU presta serviços a toda comunidade universitária

Dentre os Centros de Ensino, o **Centro de Ciências da Saúde** no Campus Maruípe, foi o mais demanado.

Pesquisa de satisfação

14 **%** das respostas dos setores foram avaliadas pelos manifestantes

60%

informaram que a demanda apresentada foi atendida ou parcialmente atendida

56% avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria como: **muito satisfeito, satisfeito e regular**

Essa avaliação teve como base:

76%
Qualidade da resposta

40%
Prazo

30%
Qualidade do Sistema e-OUV

OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório 1º Semestre de 2019
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

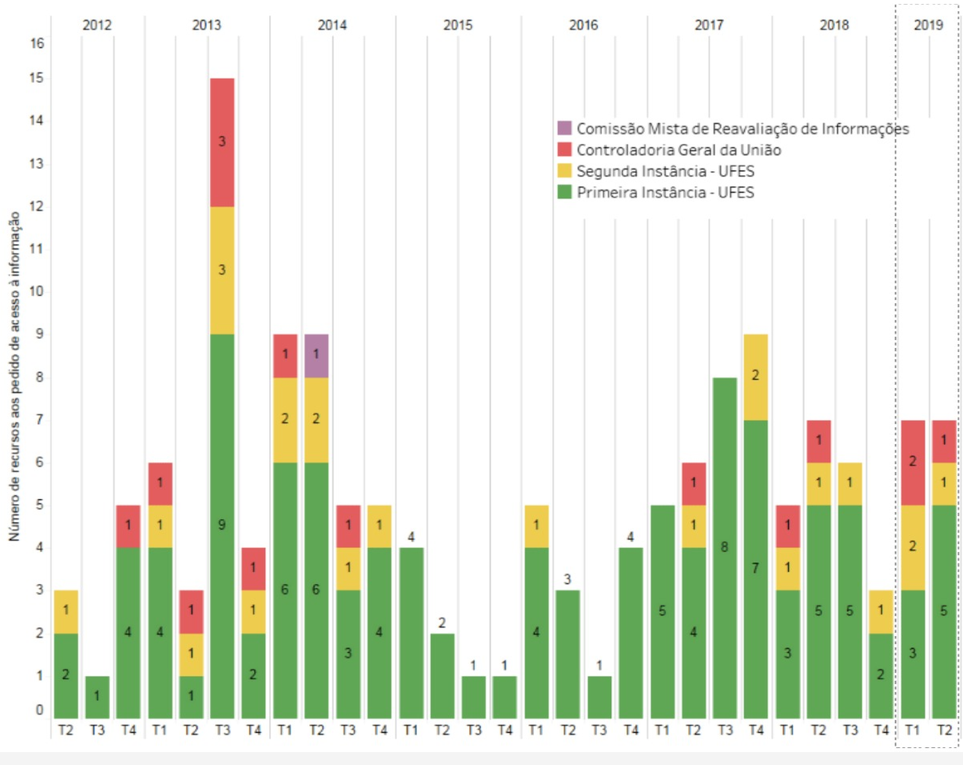
Histórico do número de pedidos de informação - Sistema e-SIC

1.272 pedidos
104 no semestre

Redução de 39%
em relação ao mesmo período do ano anterior

Recursos
informação incompleta ou não corresponde ao pedido

Histórico do número de recursos - Sistema e-SIC



OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório 1º Semestre de 2019
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Participação social - SIC

Público

62%	Público Externo
23%	Anônimo
11%	Servidor Técnico
2%	Servidor Professor
2%	Aluno

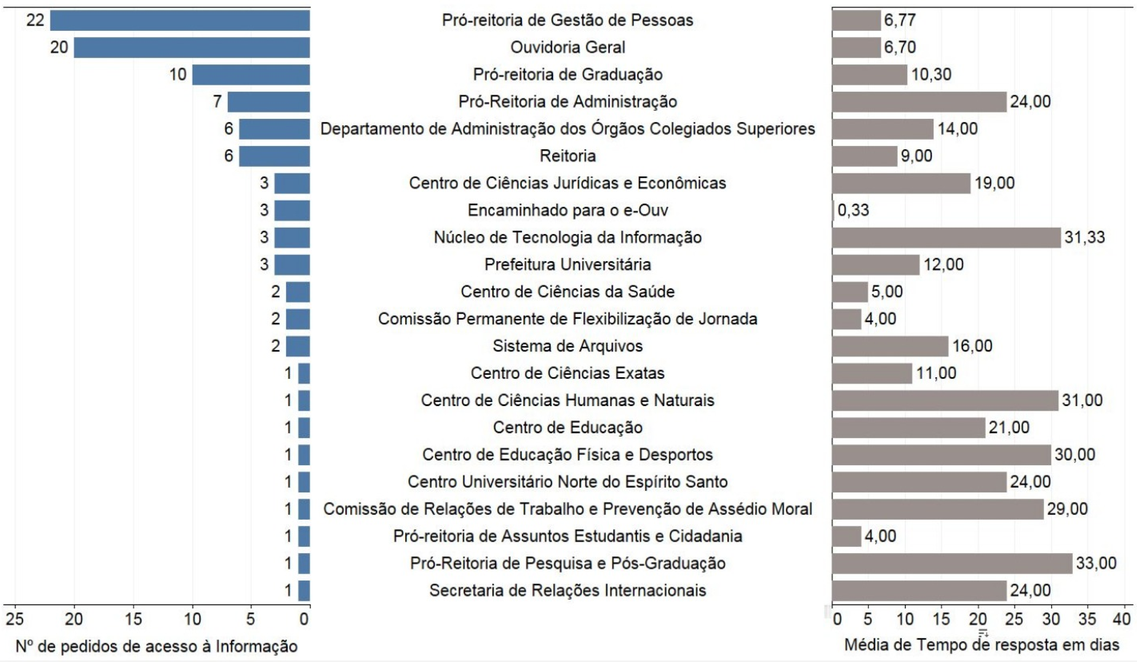
Como estamos ?

- 24ª universidade federal em número de pedidos de informação no e-SIC no período
- 28ª na transparência passiva

11,60 dias
tempo médio de resposta no semestre

Mais demandado
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas foi o setor mais demandado

Pedidos de informação por setor



Pesquisa de satisfação

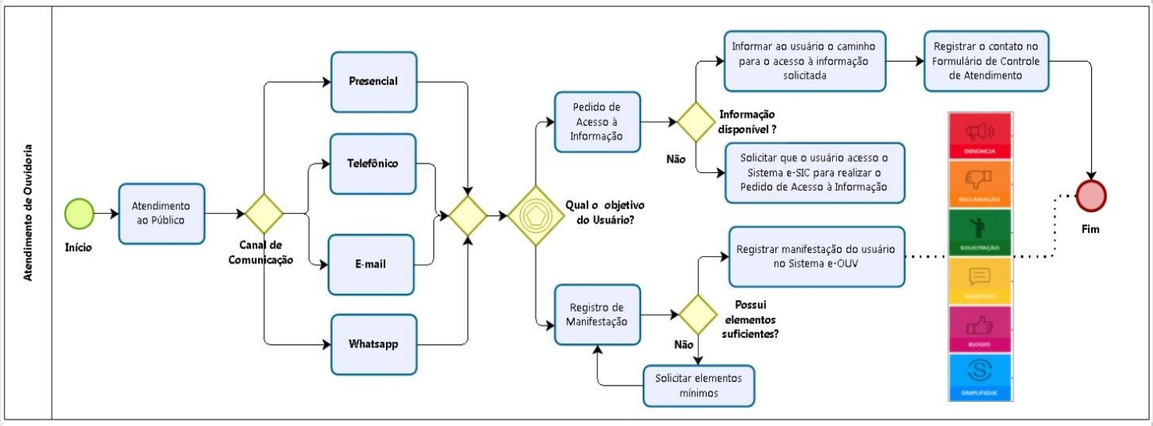
26% das repostas dos setores foram avaliadas

70%
atendeu plenamente ou parcialmente o pedido de informação

84%
resposta como de fácil ou boa compreensão

OUVIDORIA GERAL
UFES

Fluxo de atendimento



Canais de atendimento

- **Telefones:** 27 4009-2209 // 27 4009-7952
- **Whatsapp:** 27 98809-0151
- **E-mails:** ouvidoria@ufes.br // sic.ufes.br
- **Presencial:** Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, CEP 29075-910, Vitória- ES
- **Sites:** www.ouvidoria.ufes.br // www.sic.ufes.br

Horário de atendimento

Segunda a Sexta-feira
07:30 às 19:00

Equipe

- Aureo Banhos dos Santos - Ouvidor Geral
- Italo José Queiroz Pompermayer - Gestor do e-SIC
- Janete do Carmo Narciso - Gestora do e-Ouv
- Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux - Secretária Administrativa
- Welington Batista Pereira - Gestor de Dados

Somos todos OUVIDOS!

UFES 2019 65 ANOS