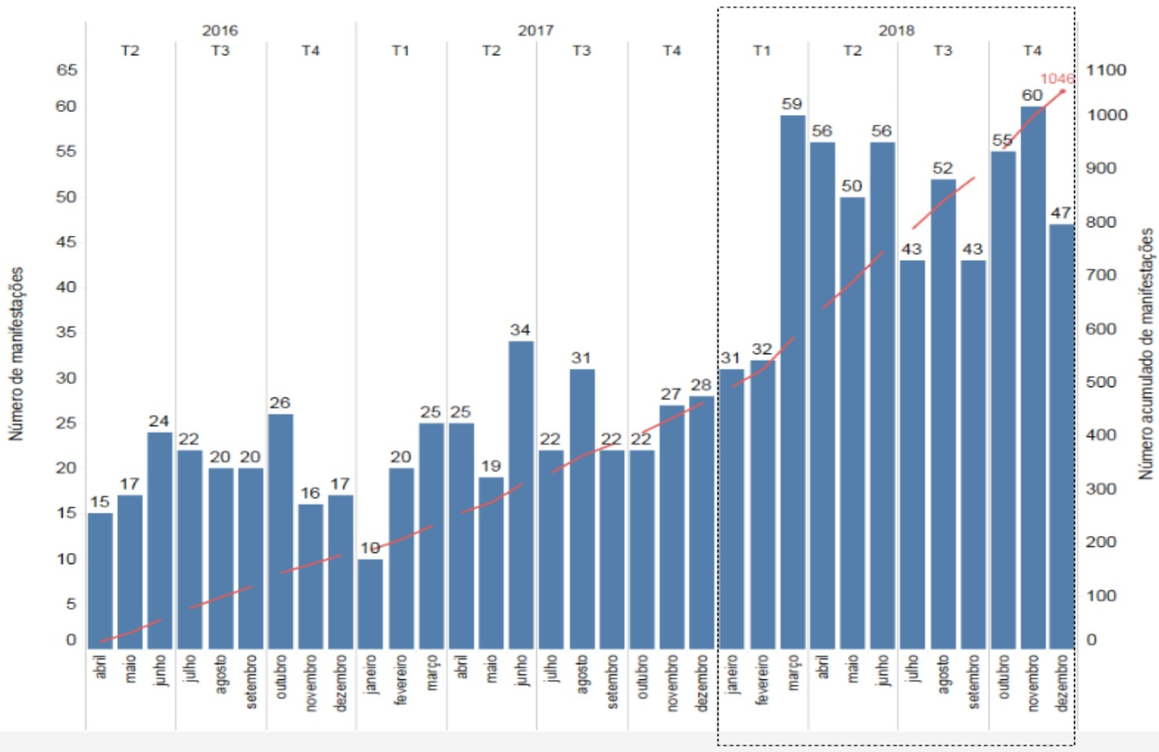
RELATÓRIO
ANO 2018

OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório Ano 2018
Atendimento de Ouvidoria

Histórico do número de manifestações - Sistema e-OUV



1.046 manifestações
584 no ano

Aumento de 104%
em relação ao ano anterior

Novembro
60 manifestações

Novos procedimentos
A Ouvidoria se adequou à nova legislação:
Lei 13.460/2017, Decreto 9.094/2017 e Decreto 9.492/2018.

Participação social - Ouvidoria

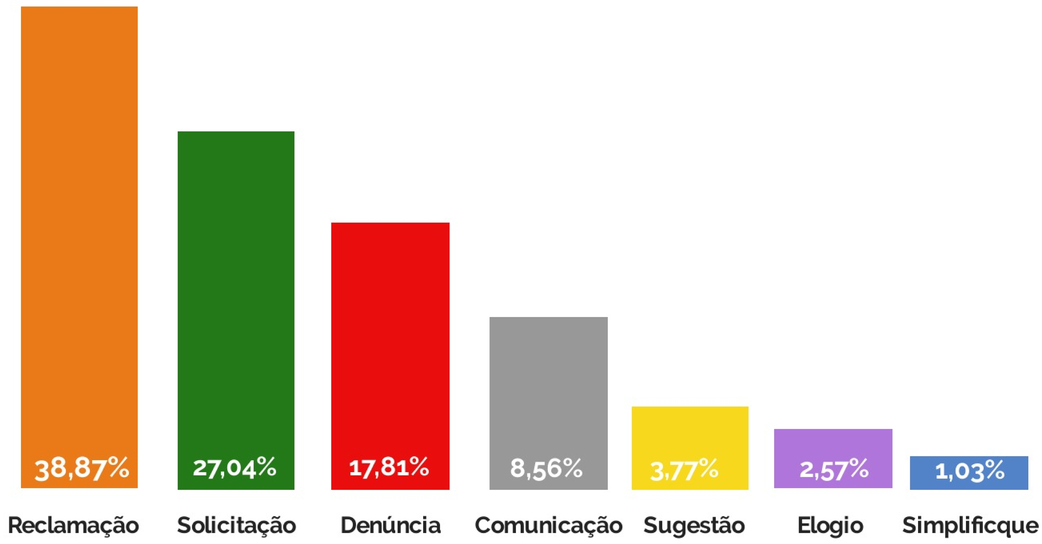
Como estamos?

- 7ª universidade federal em número de manifestações no e-OUV no ano.
- 21ª universidade federal no número de manifestações por tamanho da comunidade universitária.

OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório Ano 2018
Atendimento de Ouvidoria

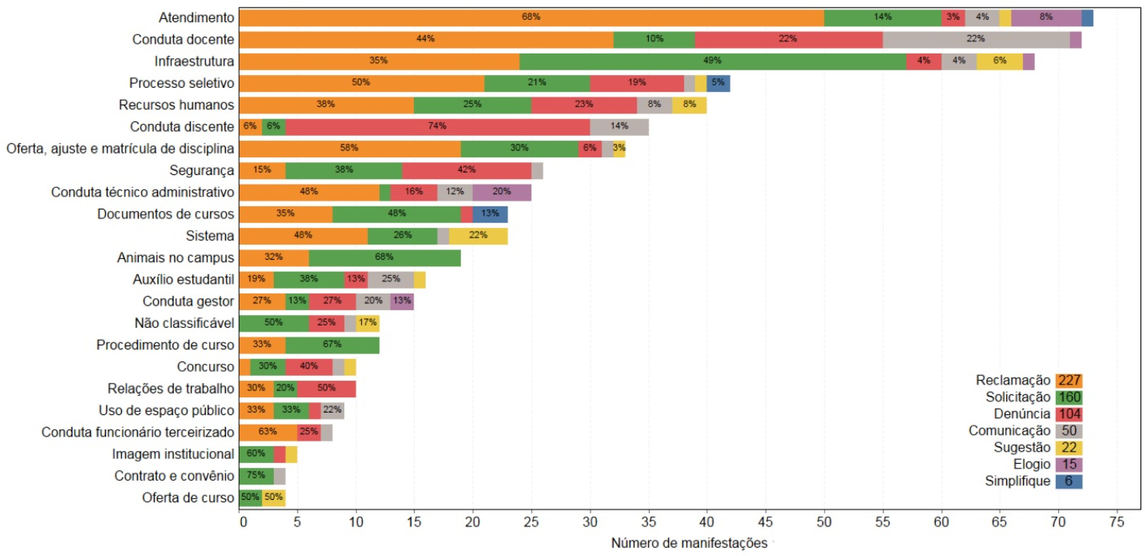
Tipos de manifestações - Sistema e-OUV



A **reclamação** foi o tipo de manifestação mais comum.

O número de **elogio** foi 7,5 vezes maior que ano anterior.

Manifestações por assunto

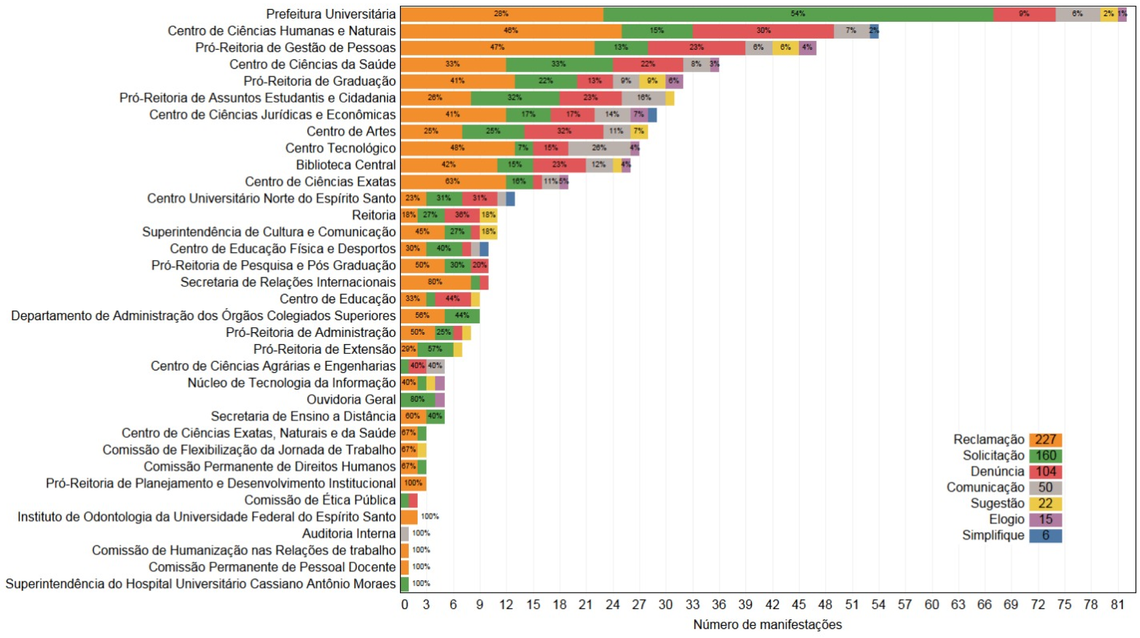


Atendimento, conduta docente e infraestrutura foram os assuntos mais demandados, com muitas reclamações.

OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório Ano 2018
Atendimento de Ouvidoria

Manifestações por setor



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

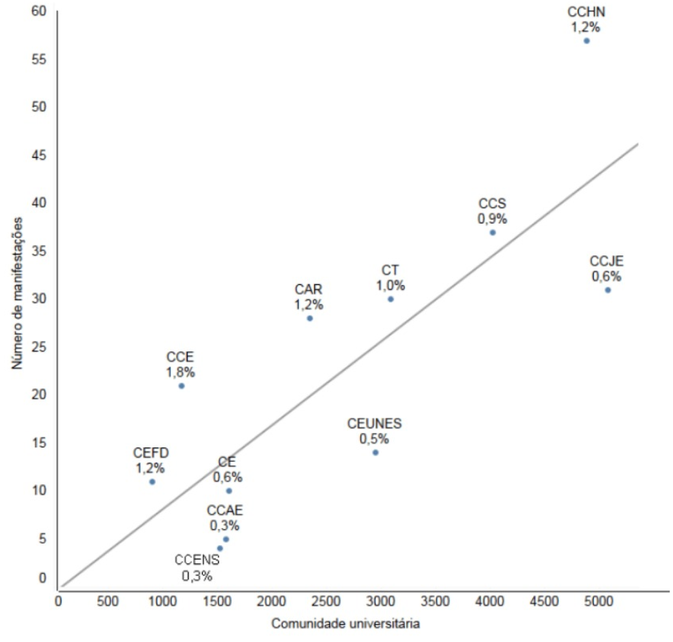
Dentre os Centros de Ensino, o **Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN,** no Campus de Goiabeiras, foi o mais demandado.

Participação da comunidade nos Centros de Ensino

O número de manifestações foi positivamente correlacionado com o tamanho da comunidade por Centro de Ensino.

O Centro de Ciências Exatas - CCE teve a maior relação do número de manifestações pelo tamanho da comunidade (1,8 % de participação).

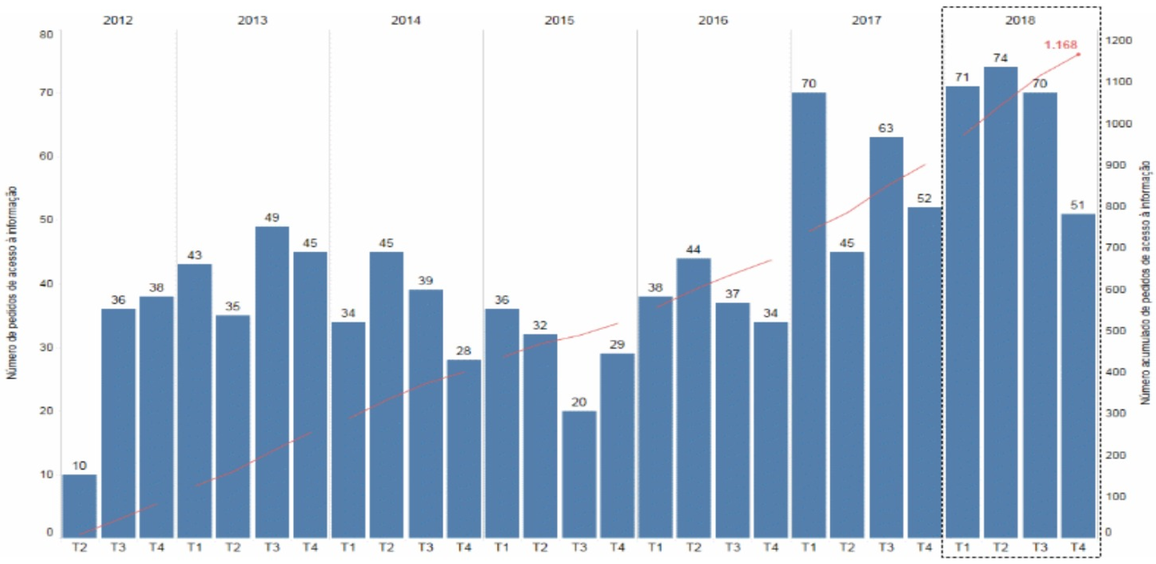
Os Centros de Ensino no interior (CCENS, CCAE e CEUNES) tiveram os menores percentuais de participação.



OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório Ano 2018
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

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

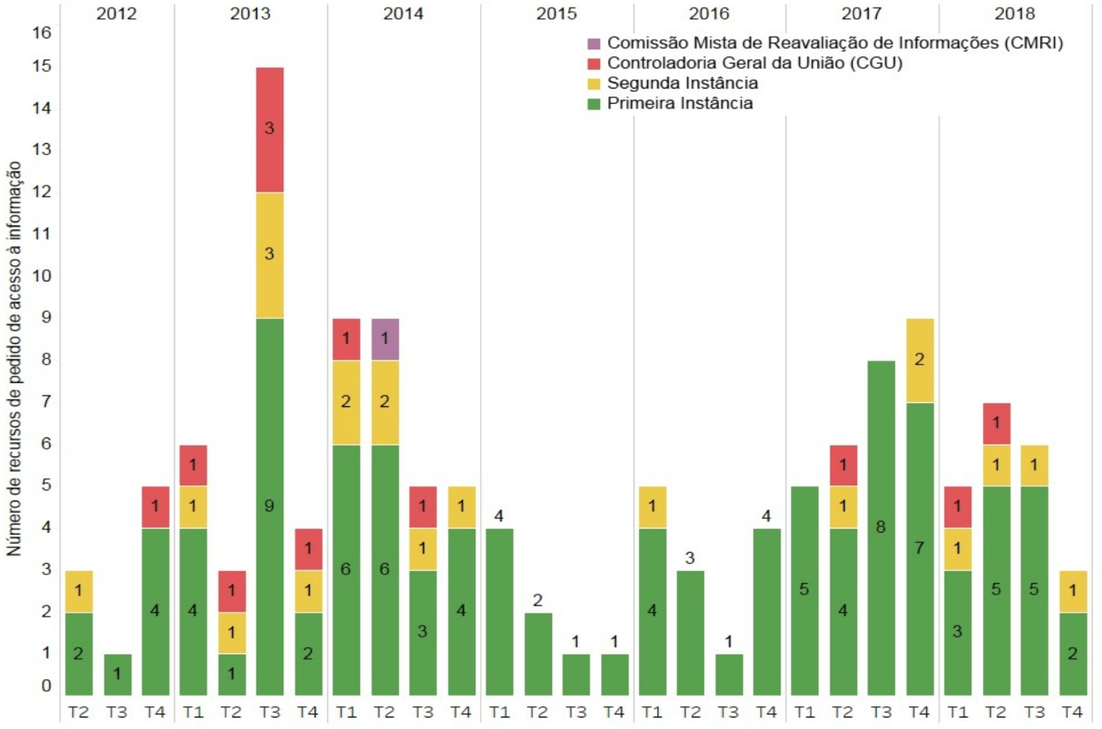


1.168 pedidos
266 no ano

Aumento de 15,6%
em relação ao ano anterior

Recursos
maioria por informação incompleta

Histórico do número de recursos - Sistema e-SIC



OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório Ano 2018
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Participação social - SIC

Como estamos?

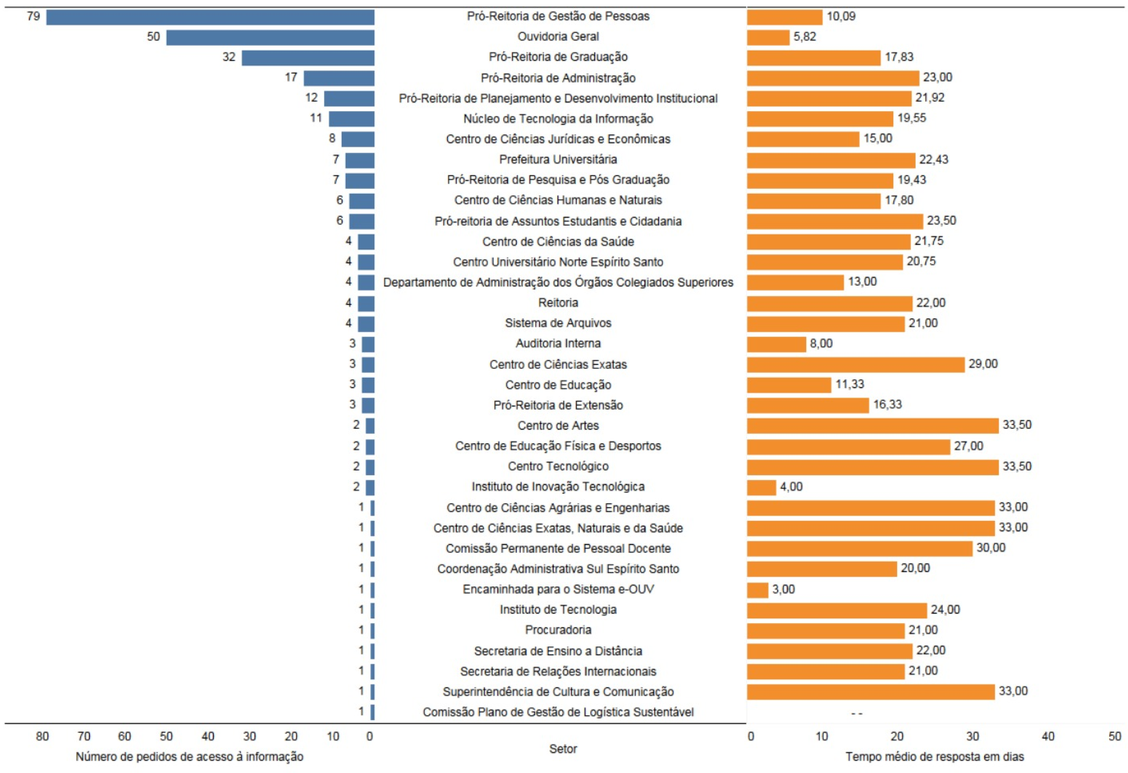
- 15ª universidade federal no número de pedidos de informação no e-SIC no ano.
- 81º órgão federal no número de pedidos de informação no e-SIC .
- 32ª universidade federal na transparência passiva.

13,89 dias
tempo médio de resposta no ano

Setor mais demandado
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Transparência
A Ouvidoria responde protamente os pedidos com a informação disponível na tranparência ativa da UFES.

Pedidos de informação por setor



OUVIDORIA GERAL
UFES

Relatório Ano 2018

Pesquisa de satisfação - Ouvidoria

7,3 **%** das respostas dos setores foram avaliadas pelos manifestantes

55,81%
informaram que a demanda apresentada foi atendida ou parcialmente atendida

44,19% avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria como: **muito satisfeito, satisfeito e regular**

Essa avaliação teve como base:

81,4%
Qualidade da resposta

23,26%
Prazo

13,95%
Qualidade do Sistema e-OUV

Tem pouca participação nas pesquisas

Pesquisa de satisfação - SIC

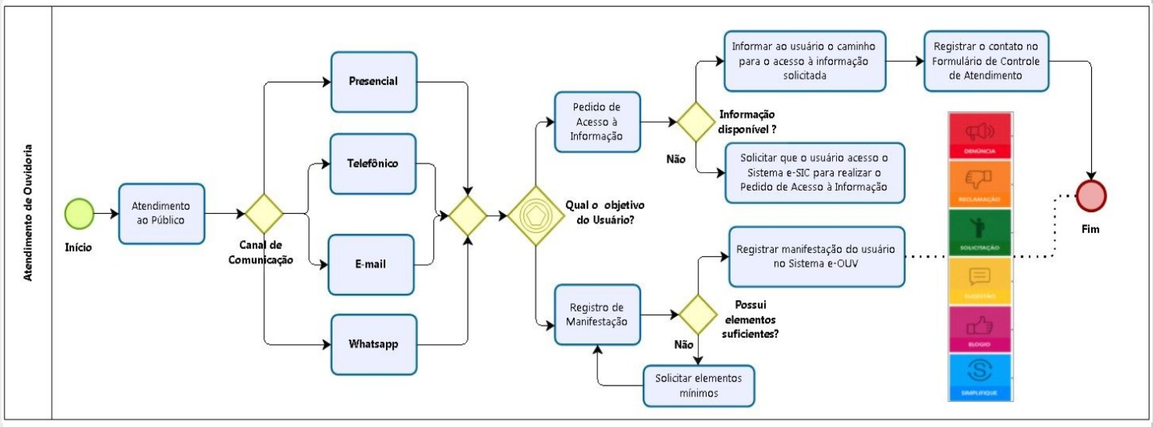
28,57% das repostas dos setores foram avaliadas

86,84%
atendeu plenamente ou parcialmente o pedido de informação

80,26%
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
- **Sites**: www.ouvidoria.ufes.br // www.sic.ufes.br
- **e-Ouv:** https://sistema.ouvidorias.gov.br/
- **e-SIC:** https://esic.cgu.gov.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.

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!

2019 UFES 65 ANOS