



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria Geral

## **PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO 2020 OUVIDORIA**

### **Gestor Estratégico**

Aureo Banhos dos Santos

### **Membros da Comissão**

Wellington Batista Pereira - titular (coordenador)

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux - titular (vice-coordenador)

Vitória  
2019

**1. Lista de servidores da unidade estratégica (em ordem alfabética)**

<b>Quant.</b>	<b>Servidor</b>	<b>Siape</b>	<b>Cargo</b>	<b>Local de Exercício</b>	<b>Escolaridade</b>
1	ITALO JOSE QUEIROZ POMPERMAYER	298226	ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO	Ouvidoria	Mestrado
4	JANETE DO CARMO NARCISO	2407395	ADMINISTRADOR	Ouvidoria	Especialização
3	PAMELLA TEIXEIRA CARDOSO JEVEAUX	2179905	AUXILIAR EM ADMINISTRACAO	Ouvidoria	Especialização
2	WELINGTON BATISTA PEREIRA	1393563	ADMINISTRADOR	Ouvidoria	Especialização

## 2. Objetivos, metas e indicadores

Descrição dos objetivos, das metas e dos indicadores do planejamento interno de capacitação da unidade estratégica, bem como sua vinculação às metas do Plano de Desenvolvimento Institucional da Ufes (PDI) e do Planejamento Estratégico (PE) da unidade estratégica.

Objetivos	Metas	Indicadores	Vinculação com PE e PDI
Desenvolver servidores nas atividades pertinentes a atuação de Ouvidoria Pública e em práticas de mediação, resolução de conflitos e atendimento.	Incentivar resposta ao questionário de satisfação da resposta do Sistema e-OUV e alcançar 80% no nível de resolutividade e satisfação.	Pesquisa de satisfação do usuário e resolutividade disponibilizada ao manifestante pelo Sistema e-OUV.	[...] Meta: Dar resolutividade a 80% das demandas da Ouvidoria Geral [...] Desenvolver e implementar tecnologias de gestão por meio de práticas inovadoras e humanizadas que viabilizem e potencializem as atividades de ensino, pesquisa, extensão e assistência de forma eficiente, eficaz, transparente, democrática e sustentável (PDI, p.62);

### 3. Vinculação do planejamento às competências/atividades da unidade

#### 3.1 Vinculação das atividades da unidade às capacitações de curta duração indicadas por gestores e servidores

Atividades da Unidade	Capacitações de Curta Duração
<p>4.Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Nº 13.460, de junho de 2017;</p> <p>5.Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações na Lei Nº 13.460, de junho de 2017; Monitorar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que tratam a Lei nº 13.460, de junho de 2017 e o Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017;</p>	<p>1. Defesa do Usuário e Simplificação – PROFOCO – EaD 2. Criatividade e novas tecnologias no serviço público ENAP EaD</p>
<p>6.Receber e registrar as manifestações dos usuários de denúncia, reclamação, sugestão, solicitação e elogio no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv);</p> <p>7.Analisar e encaminhar às autoridades competentes da UFES as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;</p>	<p>1. Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – PROFOCO EaD 2. Controle Social – PROFOCO EaD 3. Gestão em Ouvidoria – PROFOCO EaD 4. Ética e Serviço Público – PROFOCO EaD 5. Direito Administrativo 6. Capacitação em Administração Pública 7. LEPISMA 8. LibreOffice</p>
<p>8.Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;</p>	<p>1. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – PROFOCO EaD 2. Ética e Serviço Público – PROFOCO EaD 3. Direito Administrativo</p>
<p>10.Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos; Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços da UFES e para corrigir falhas.</p>	<p>1. Estatística – ENAP EaD 2. Gestão de Processos 3. Gestão de projetos 4. Gestão em Ouvidoria – PROFOCO EaD</p>

Atividades da Unidade	Capacitações de Curta Duração
<p>18. Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação que trata a Lei de Acesso à Informação;</p> <p>19. Receber e registrar pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC);</p> <p>20. Fornecer de imediato informações da UFES solicitadas pelos usuários, sempre que possível;</p> <p>21. Encaminhar pedido de informação recebido e registrado no e-SIC à unidade da UFES responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;</p> <p>22. Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades administrativas da UFES;</p> <p>23. Promover a transparência ativa e monitorar a divulgação ativa de dados e informações nos sites da UFES;</p> <p>24. Inserir e atualizar informações e legislações nos sites da Ouvidoria Geral: <a href="http://www.ouvidoria.ufes.br">www.ouvidoria.ufes.br</a> e <a href="http://www.sic.ufes.br">www.sic.ufes.br</a>;</p> <p>25. Monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFES;</p> <p>26. Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à efetividade do acesso à informação na UFES;</p>	<p>1. Governo Aberto – ENAP EaD 2. Introdução à Lei brasileira de proteção de dados pessoais – ENAP EaD 3. Acesso à Informação – PROFOCO EaD 4. Ética e Serviço Público – PROFOCO EaD 5. Direito Administrativo 6. Administração Pública</p>
<p>27. Receber, tratar, classificar e publicar as repostas de pedido de desburocratização de acesso aos serviços da UFES, que trata o Simplifique! que trata a Lei nº 13.460, de junho de 2017 e o Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017;</p> <p>28. Analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas pelos gestores da UFES ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente;</p>	<p>1. Defesa do Usuário e Simplificação – PROFOCO – EaD 2. Administração Pública</p>

### 3.2 Lista de capacitações de curta duração prioritárias na unidade

<b>Ordem de Prioridade</b>	<b>Curso</b>
1	Defesa do Usuário e Simplificação – PROFOCO – EaD
2	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – PROFOCO EaD
3	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – PROFOCO EaD
4	Controle Social – PROFOCO EaD
5	Acesso à Informação – PROFOCO EaD
6	Estatística – ENAP EaD
7	Gestão em Ouvidoria – PROFOCO EaD
8	Ética e Serviço Público – PROFOCO EaD
9	Gestão de projetos
10	Gestão de Processos
11	Governo Aberto – ENAP EaD
12	Introdução à Lei brasileira de proteção de dados pessoais – ENAP EaD
13	LEPISMA
14	LibreOffice
15	Capacitação em Administração Pública
16	Direito Administrativo

#### 4. Trilha individual de capacitação

Trilha individual de capacitação proposta para cada servidor, contendo as capacitações de curta duração indicadas pelo servidor e pela chefia, assim como a intenção de afastamentos para participação em programas de pós-graduação stricto sensu, de concessão de carga horária para participar de capacitações na modalidade qualificação e de licença para capacitação. As indicações para afastamento total têm a projeção para os próximos 5 anos; as demais modalidades são para o ano a que se refere o planejamento (2020).

OUVIDORIA						
Servidor	Capacitações Indicadas pelo Servidor	Capacitações Indicadas pelo Chefe	Afastamento Total	Afastamento Parcial (até 50%)	Concessão de Carga Horária (qualificação)	Licença para Capacitação 2020
<b>Divisão 1</b>						
ITALO JOSE QUEIROZ POMPERMAYER	certificação em Ouvidoria	Defesa do Usuário e Simplificação; Informações Sigilosas e Classificação de Sigilo; Lei de Acesso à Informação no âmbito da Universidades Federais	Doutorado (100%) 03/2022 a 03/2026			Janeiro/2020; Fevereiro/2020
JANETE DO CARMO NARCISO	Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação	Defesa do Usuário e Simplificação; Tratamento de Denúncias em Ouvidorias; Gestão de Ouvidoria	Mestrado (100%) 07/2020 a 07/2022			
PAMELLA TEIXEIRA CARDOSO JEVEAUX	Curso sobre novas legislações de desburocratização	Defesa do Usuário e Simplificação; Informações Sigilosas e Classificação de Sigilo; Gestão de Ouvidoria.	Mestrado (100%) 06/2022 a 06/2024			Março/2020; Abril/2020; Maio/2020
WELINGTON BATISTA PEREIRA	Integração	Estatística e Inferência Básica; Defesa do Usuário e Simplificação; Carta de Serviços;		Mestrado (50%) 08/2021 a 08/2023		

### 5. Programação dos afastamentos totais por ordem cronológica e aplicados os critérios de prioridade

Programação dos afastamentos totais dos servidores técnico-administrativos em educação da unidade de nível estratégico, já aplicados os critérios de prioridade previstos no § 2º do artigo 7º da resolução 01/2019-CUn/Ufes, observado um horizonte de, no mínimo, 5 anos.

<b>Prioridade</b>	<b>Servidor</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Período</b>
<b>1</b>	JANETE DO CARMO NARCISO	<b>Mestrado</b>	07/2020 a 07/2022
<b>2</b>	WELINGTON BATISTA PEREIRA	<b>Mestrado</b>	08/2021 a 08/2023
<b>3</b>	ITALO JOSE QUEIROZ POMPERMAYER	<b>Doutorado</b>	03/2022 a 03/2026
<b>4</b>	PAMELLA T CARDOSO JEVEAUX	<b>Mestrado</b>	06/2022 a 06/2024



