



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

1. Lista de servidores da unidade estratégica

Servidor	Siape	Cargo	Local de Exercício	Escolaridade
Italo Jose Queiroz Pompermayer	288226	ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO	Ouvidoria Geral	MESTRADO
Janete do Carmo Narciso	2407395	ADMINISTRADOR	Ouvidoria Geral	ESPECIALIZAÇÃO
Pamella Teixeira Cardoso Jevaux	2179905	AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO	Ouvidoria Geral	ENSINO SUPERIOR
Wellington Batista Pereira	1393563	ADMINISTRADOR	Ouvidoria Geral	ESPECIALIZAÇÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

2. Objetivos, metas e indicadores

A Ouvidoria Geral da UFES é um órgão de assessoramento da Reitoria e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes. À Ouvidoria Geral compete receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea; analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes; acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo; sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade.

Objetivos	Metas	Indicadores	Vinculação com PE e PDI
Promover o contínuo aperfeiçoamento da equipe nas áreas de atuação da unidade estratégica, tanto das rotinas internas quanto no atendimento da demanda do público externo	Capacitar atualizar todos os servidores da Ouvidoria Geral.	Realização de 70% da capacitação planejada para os dos servidores da Ouvidoria.	Atuar na continuidade à resolutividade de pelo menos 80% das demandas, conforme PDI.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

3. Vinculação do planejamento interno de capacitação com as atividades da unidade

Atividades da Unidade	Capacitação	Nº de indicações		
		Servidores	Chefias Imediatas	Total
<p>- Receber e analisar manifestações da comunidade universitária, por meio de telefone, e-mail, WhatsApp e sistema e-OUV.</p> <p>- Encaminhar aos setores competentes para apuração dos relatos.</p> <p>-Prestar informações gerais à comunidade.</p> <p>-Receber solicitações de acesso à informação de posse da UFES, por meio do sistema e-SIC. Analisar e encaminhar as solicitações aos setores para atendimento e disponibilização da informação; encaminhar ao cidadão via sistema e-Sic.</p> <p>- Assessorar o atendimento das solicitações de acesso à informação.</p>	1 - Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação	4	1	5
	2 - Capacitação Lei de Defesa ao usuário do serviço público	4	1	5
	3 - Capacitação Desburocratização	4	1	5
	4 - Capacitação Formação em Ouvidoria	4	1	5
	5 - Capacitação em Administração Pública	4	1	5
	6 - Atendimento ao Público	4	1	5
	7- Ética no Serviço Público	4	1	5
	8 - Direito constitucional	4	1	5
	9 - Gestão da Informação	4	1	5
	10 - Gestão Por Competência: Conceitos e Aplicações No Serviço Público	4	1	5
	11 - UFES DIGITAL	4	1	5
	12 - Direito Administrativo	4	1	5



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

4. Trilha individual de capacitação

OUVIDORIA GERAL						
Servidor	Capacitações Indicadas pelo Servidor	Capacitações Indicadas pelo Chefe	Afastamento (100%)	Afastamento Parcial (até 50%)	Concessão de Carga Horária (qualificação)	Licença para Capacitação 2019
Ítalo Jose Queiroz Pompermayer	1 - Lei de Acesso à Informação 2 - Lei de defesa ao usuário do serviço público 3- Lei da desburocratização 4 - Certificação em Ouvidoria 5 - Administração Pública 6 - Atendimento ao Público 7- Ética no Serviço Público 8- Noções de Linguagem Brasileira de Sinais 9 - Sistema e-SIC 10 – Gestão da Informação	1- Treinamento em recebimento de denúncias e devidos encaminhamentos. 2- Gestão SIC 3- Transparência Ativa 4- Ouvidoria	A partir de Fevereiro/2022	-	-	Nov/2019; Dez/2019; Jan/2020
Janete Do Carmo Narciso	1- Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação 2- Capacitação Lei de	1- Procedimentos para o melhor recebimento das denúncias e os devidos	A partir de Agosto/2021	-	-	



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

	Defesa ao usuário do serviço público 3- Capacitação Desburocratização 4- Capacitação Formação em Ouvidoria 5- Capacitação em Administração Pública 6- Atendimento ao Público 7- Ética no Serviço Público 8- Libras 9 - Gestão da Informação 10 - Capacitação Sistema e-SIC	encaminhamentos. 2- Gestão SIC 3- Transparência Ativa 4- Ouvidoria				
Pamella Teixeira Cardoso Jeveaux	1- Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação 2- Capacitação Lei de Defesa ao usuário do serviço público 3- Capacitação Desburocratização 4- Capacitação Formação em Ouvidoria 5- Capacitação em Administração Pública 6- Atendimento ao Público 7- Ética no Serviço	1- Procedimentos para o melhor recebimento das denúncias e os devidos encaminhamentos. 2- Gestão SIC 3- Transparência Ativa 4- Ouvidoria	A partir de Novembro/2022	-	-	Agosto/2020; Setembro/2020; Outubro/2020.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

	Público 8- Libras 9 – Gestão da Informação 10- Capacitação Sistema e-SIC					
Wellington Batista Pereira	1- Capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação 2- Capacitação Lei de Defesa ao usuário do serviço público 3- Capacitação Desburocratização 4- Capacitação Formação em Ouvidoria 5- Capacitação em Administração Pública 6- Atendimento ao Público 7- Ética no Serviço Público 8- Libras 9 – Gestão da Informação 10- Capacitação Sistema e-SIC	1- Procedimentos para o melhor recebimento das denúncias e os devidos encaminhamentos. 2- Gestão SIC 3- Transparência Ativa 4- Ouvidoria	A partir de Janeiro/2021	-	-	-

Preenchimento da tabela:

- colunas 2 e 3: capacitações sugeridas no levantamento feito no sistema de avaliação de desempenho;
- colunas 4, 5 e 6: tipo de capacitação (graduação, mestrado, etc) e o período do afastamento ou da concessão de carga horária;
- última coluna: período em que o servidor planeja tirar a licença para capacitação (que pode ser dividida em até três parcelas).

Obs.: na programação de afastamento (100%) deverá ser observado um horizonte de, no mínimo, 5 anos. A programação das demais modalidades refere-se ao ano do Plano (2019).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

5. Plano de manutenção das atividades do setor

- 1.1 Nos casos de afastamentos integrais (100%) ou parciais (50% e 25%), as atividades desempenhadas pelo servidor afastado serão alocadas para outro servidor da Unidade, o qual deve possuir afinidade com as referidas atribuições. Ficando limitado a 01 (um) servidor afastado integralmente (100%) por período.
- 1.2 Nos casos de afastamentos para cursos de capacitação de curta duração, assim considerados aqueles menores que 15 (quinze) dias de duração, considera-se que não modificam substancialmente a rotina dos setores da unidade estratégica, cabendo à respectiva chefia imediata autorizá-los, observada a garantia de funcionamento e atendimento as demandas do setor. Para tanto, é necessário garantir a permanência de, pelo menos, um servidor para atendimento.

Ouvidoria Geral				
Servidor	Afastamento (100%)	Afastamento Parcial (até 50%)	Concessão de Carga Horária (qualificação)	Plano de Absorção das Atividades do Setor
Pamella Teixeira Cardoso Jeveaux	Mestrado – A partir de Nov/2022	-	-	Disposto no item 1.1 deste Plano de manutenção de atividades do setor
Wellington Batista Pereira	Mestrado – A partir de Jan/2021	-	-	Disposto no item 1.1 deste Plano de manutenção de atividades do setor
Janete Do Carmo Narciso	Mestrado – A partir de Jul/2020	-	-	Disposto no item 1.1 deste Plano de manutenção de atividades do setor
Ítalo Jose Queiroz Pompermayer	Doutorado – A partir de Fev/2022	-	-	Disposto no item 1.1 deste Plano de manutenção de atividades do setor



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PLANEJAMENTO INTERNO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

6. Programação dos afastamentos por ordem cronológica e aplicados os critérios de prioridade

- 1.1 Os servidores foram dispostos, na seguinte ordem: I - menor titulação; II - maior tempo de efetivo exercício na unidade de nível estratégico; III - servidor que apresente projeto correlato com as atividades e/ou ambiente organizacional. IV - maior tempo de efetivo exercício na instituição.
- 1.2 Para programação dos afastamentos integrais (100%), foram considerados os períodos possíveis de início destes afastamentos para cada servidor.
- 1.3 Face as peculiaridades de aprovação e aceitação nos diversos programas de mestrado e doutorado, no Brasil reconhecidos pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), e no exterior sob a verificação de idoneidade e qualidade da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UFES (PRPPG/UFES), a CPCS – A Ouvidoria Geral se reunirá extraordinariamente e deliberará sobre a excepcional quebra da ordem de prioridade, para permitir o afastamento total ou parcial de servidor regularmente aceito e aprovado.

Obs: O quadro abaixo se refere apenas à afastamento integral (100%), excluindo-se a licença capacitação, concessão de carga horária e afastamento parcial.

Prioridade	Servidor	Modalidade	Período
1º	Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux	Mestrado	A partir de Nov/2022
2º	Wellington Batista Pereira	Mestrado	A partir de Jan/2021
3º	Janete do Carmo Narciso	Mestrado	A partir de Ago/2020
4º	Italo Jose Queiroz Pompermayer	Doutorado	A partir de Fev/2022

