

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA DA UFES:
PERÍODO DE 14/12/2020 A 19/09/2024





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA DA UFES:
PERÍODO DE 14/12/2020 A 19/09/2024

VITÓRIA
2024



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE SIGLAS

Audin – Auditoria
BC – Biblioteca Central
CAr – Centro de Artes
CCAIE – Centro de Ciências Agrárias e Engenharias
CCENS – Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde
CCHN – Centro de Ciências Humanas e Naturais
CCJE – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
CCS – Centro de Ciências da Saúde
CE – Centro de Educação
CEUNES – Centro Universitário Norte do Espírito Santo, São Mateus - ES
CGU – Controladoria-Geral da União
CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações
CUn – Conselho Universitário
GR – Gabinete da Reitoria
Ouv – Ouvidoria
Proaeci – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Proad – Pró-Reitoria de Administração
ProEx – Pró-reitoria de Extensão
Progep – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Prograd – Pró-reitoria de Graduação
Proplan – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
PRPPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Sead – Superintendência de Educação a Distância
SI – Superintendência de Infraestrutura
SIC – Serviço de Informações ao Cidadão
Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1. Sumário

1. Sumário.....	3
APRESENTAÇÃO.....	1
2. A OUVIDORIA.....	1
2.1 A Ouvidoria na Ufes.....	3
2.2 O Papel da Ouvidoria.....	5
2.3 CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	7
a. Fala.BR.....	7
b. Atendimento Presencial.....	7
c. Site.....	8
d. Whatsapp.....	8
e. E-Mail.....	9
f. Correspondência.....	9
g. Telefone.....	9
3. BASE LEGAL.....	10
4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO.....	13
5. O PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	15
5.1 MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL.....	16
5.2 O MMOuP.....	17
5.3 O Resultado do Primeiro Período Avaliativo.....	21
5.4 O Segundo Período Avaliativo do MMOuP.....	22
6. PAINEL DE GESTÃO.....	23
7. A IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA ÚNICA PARA TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES.....	27
8. A TRANSPARÊNCIA.....	29



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

8.1	A TRANSPARÊNCIA ATIVA NA UFES	30
8.2	CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	30
9.	PRINCIPAIS DESAFIOS, AÇÕES E PERSPECTIVAS FUTURAS	32
10.	RECOMENDAÇÕES	33



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

O relatório a seguir tem como objetivo apresentar à gestão da UFES os dados gerais do planejamento, funcionamento e resultados obtidos pela reitoria período de 14/12/2020 à 19/09/2024. No que trata dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo neste período, bem como a análise quali-quantitativa referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, estes constam dos relatórios trimestrais e anual, publicados, em detalhe na página da Ouvidoria, link de acesso: <https://ouvidoria.ufes.br/>.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal é composto pelas ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo federal integrados em uma estrutura de órgão central e unidades setoriais. Conforme o Decreto nº 9.492/2018, o papel de órgão central do SisOuv cabe à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). As unidades setoriais do sistema, por sua vez, são as demais unidades de ouvidoria das entidades do Poder Executivo federal.

Dentre as competências atribuídas ao órgão central está a orientação normativa e supervisão técnica das unidades setoriais. Conforme o Decreto nº 11.330/2023, a supervisão do SisOuv é de responsabilidade da Diretoria de Articulação, Monitoramento e Supervisão de Ouvidorias (DOUV), unidade da Ouvidoria-Geral da União. (BRASIL, 2024)

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

A relevância da Ouvidoria decorre do direito constitucional à participação da sociedade na gestão pública, permitindo aos cidadãos colaborar na formulação das políticas governamentais. Dessa forma, os usuários têm a possibilidade de intervir na tomada de decisão administrativa, orientando a Administração a tomar providências que atendam ao interesse público primário.

(...) O interesse público primário é a razão de ser do Estado e sintetiza-se nos fins que cabe a ele promover: justiça, segurança e bem-estar social. Estes são os interesses de toda a sociedade. (BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. Ed. 2013, p. 92.)

Além disso, a Ouvidoria possibilita ao cidadão exercer controle sobre a ação do Estado, fiscalizando continuamente a aplicação de recursos públicos e fazendo solicitações ao gestor para prestar contas sobre sua atuação e aprimorar a prestação dos serviços sob sua gestão.

Dessa forma, o usuário do serviço é fundamental para melhorar a gestão da instituição, já que as suas manifestações resultantes da participação social promovem uma melhoria contínua nos serviços públicos. Isso contribui para o desenvolvimento institucional e, conseqüentemente, para a sociedade como um todo.

Com esse objetivo, as Ouvidorias, como unidades do SisOuv, realizam de forma imparcial e autônoma atividades relacionadas ao recebimento, exame e encaminhamento das manifestações dos usuários, tais como reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e acesso às informações sob a guarda dos órgãos ou entidades do serviço público federal.

Além de receber, analisar e encaminhar as manifestações às unidades responsáveis, toda Ouvidoria tem o papel de identificar situações irregulares, sugerir melhorias e

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

solicitar providências. Com base na legislação vigente, a unidade de ouvidoria atua na recomendação e intermediação das ações corretivas, buscando soluções para as questões apresentadas. Assim, as Ouvidorias garantem que os anseios individuais e coletivos da sociedade sejam recebidos de forma sigilosa, eficiente e eficaz.

Em cada órgão ou Unidade, a ouvidoria, tem como objetivo construir uma cultura de cidadania na sociedade, por meio da participação do cidadão nas políticas públicas como instrumento de democracia, sendo o agente promotor de mudanças na sociedade, responsável por aproximar a Administração Pública do cidadão e promover a participação ativa deste na construção de uma sociedade mais justa e democrática.

2.1 A Ouvidoria na Ufes

A Ouvidoria da UFES é uma das ouvidorias públicas universitárias mais antigas do Brasil, tendo sido criada em 1992 pelo Conselho Universitário (CUn) da UFES através da Resolução nº 01/1992, que instituiu a função de Ouvidor Geral - "Ombudsman". Posteriormente, em 2008, o mesmo Conselho estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria por meio da Resolução nº 15/2008, o qual determina as seguintes competências da Ouvidoria

No organograma da UFES a Ouvidoria está alocada como órgão de controle interno vinculado à Reitoria, que tem como objetivo acolher manifestações relacionadas às atividades da Universidade. É um espaço aberto à comunidade universitária e à sociedade em geral, sendo o principal canal de comunicação entre o usuário do

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

serviço e os órgãos da UFES, em suas diferentes instâncias acadêmicas e administrativas.

Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:

- I. 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;
- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;
- IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade. (UFES, 2008, p.2)

Na UFES, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é uma das responsabilidades atribuídas à Ouvidoria. O SIC é um serviço informativo disponível para toda a comunidade universitária e sociedade em geral. É responsabilidade do SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, no âmbito da UFES. O monitoramento está vinculado à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que nesse caso é exercido pelo Ouvidor, conforme a Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017.

Art. 1º Designar o ocupante do cargo de Ouvidor Geral da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) como autoridade diretamente subordinada ao Magnífico Reitor da Ufes para, no âmbito desta Universidade, exercer as seguintes atribuições:

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II - monitorar a implementação do disposto nessa lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na referida lei; e

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

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nessa lei e seus regulamentos. (UFES 2017, p.1)

2.2 O Papel da Ouvidoria

Além das competências descritas em seu Regimento Interno e apresentadas anteriormente, a Ouvidoria da UFES também deve cumprir as orientações estabelecidas na Portaria Normativa nº 116, publicada pela Controladoria Geral da União - CGU em 18 de março de 2024, a qual revogou a Portaria nº 581 da CGU, de 9 de março de 2021.

A partir da Portaria nº 581/2021 foram consolidados os normativos e diretrizes para o exercício das competências das unidades do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Dessa forma, o artigo 7º da referida Portaria traz um rol exemplificativo das atividades a serem executadas pela Ouvidoria, tais como:

- I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;
- II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;
- IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;
- V - coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

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

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;

X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.

A equipe da Ouvidoria da UFES está disponível para oferecer suporte e orientação aos usuários, visando garantir o pleno acesso à informação e o atendimento das demandas típicas de Ouvidoria. Atualmente a força de trabalho é composta pelo Ouvidor, cinco servidores técnicos administrativos, que também realizam atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações à comunidade universitária e à sociedade em geral.

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

2.3 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Ufes tem como objetivo oferecer suporte e orientação aos usuários sobre a forma correta de registro de manifestações e pedidos de informação, bem como os procedimentos e prazos de resposta. Para isso, são oferecidos canais de atendimento gratuitos, onde as informações prestadas pelos usuários são mantidas em sigilo. São eles:

a. Fala.BR

A Plataforma Fala.BR é uma ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União - CGU que permite que os usuários encaminhem suas manifestações a órgãos e entidades do poder público por meio de um único canal, a qualquer dia ou horário. A plataforma possibilita ao usuário enviar suas demandas, acompanhar o prazo de resposta, apresentar recursos quando necessário e receber respostas, tudo em um ambiente único, em conformidade com a [Lei de Acesso à Informação](#) e o [Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#).

b. Atendimento Presencial

A Ouvidoria da UFES está localizada na Avenida. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, com atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Para aqueles que fazer suas

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

manifestações presencialmente, a Ouvidoria disponibiliza um sistema informatizado para registro de manifestações e pedidos de informação na plataforma Fala.Br.

c. Site

A página da [Ouvidoria da Ufes](#) dispõe de um link direto para a Plataforma Fala.Br, onde o usuário pode registrar a sua manifestação de forma prática e simples. Além de funcionar como um portal completo de informações essenciais para a comunidade acadêmica, com notícias relevantes, informações sobre a Carta de Serviços do usuário da Ufes e eventos de Ouvidoria, a página também disponibiliza relatórios, manuais operacionais e a legislação pertinente.

d. Whatsapp

O atendimento via Whatsapp está disponível para esclarecer dúvidas por meio por meio do número (27) 98809-0151. Caso o usuário demonstre interesse em fazer uma manifestação, a equipe da Ouvidoria irá fornecer as orientações necessárias para registrar sua manifestação na plataforma Fala.BR.

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

e. E-Mail

A Ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@ufes.br para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe a sua manifestação via e-mail, a equipe da Ouvidoria fornecerá as orientações necessárias para que a manifestação seja registrada na Plataforma Fala.Br.

f. Correspondência

As correspondências destinadas à Ouvidoria da UFES devem ser encaminhadas para o seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Protocolo Geral (atrás da Biblioteca Central), Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, CEP 29075-910, Vitória-ES. Se a demanda atender aos requisitos legais necessários para sua formalização, a equipe da Ouvidoria a cadastrará na Plataforma Fala.Br.

g. Telefone

O atendimento telefônico está disponível pelo número (27) 4009-2209. Este canal oferece suporte direto aos usuários, permitindo esclarecimentos imediatos sobre o registro de manifestações e pedidos de informação.

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

3. BASE LEGAL

- **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 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- **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 autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

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

- **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 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- **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.

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

- **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.
- **PORTARIA CGU 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016** - Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.
- **PORTARIA INTERMINISTERIAL 176, DE 25 DE JUNHO DE 2018** - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
- **PORTARIA NORMATIVA Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024** - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

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

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO

O Decreto 9.492 de 5 de setembro de 2018, em seu artigo 3º, estabelece conceitos para os tipos de Manifestações de Ouvidoria que podem ser registradas na Plataforma Fala.Br. São eles:

Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

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

Ainda, o referido Decreto em seu artigo 23, parágrafo segundo, define:

Comunicação

As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. À comunicação de Irregularidade, será dado tratamento de Denúncia.

Já a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, em seu artigo 10º, estabelece:

Acesso à Informação

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades públicas integrantes da administração direta e indireta, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Além disso, o artigo 13 do Decreto nº 9.094 de 17 de Julho de 2017, determina:

Simplifique

Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

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

5. O PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Ao assumimos a Ouvidoria em 14/12/2020, ainda durante a Pandemia COVID-19 e o Teletrabalho Emergencial não recebemos relatório sobre as atividades da Ouvidoria e seu plano de trabalho. Desta forma, mesmo de forma virtual foi necessário iniciar um diagnóstico para identificar os processos de trabalho na Ouvidoria da UFES.

Com a identificação dos processos de trabalho na Ouvidoria, das atribuições de seus servidores e do perfil das principais manifestações realizadas na UFES, verificamos a necessidade da realização do planejamento estratégico na Ouvidoria, do redesenho dos processos de trabalho e do estabelecimento de manuais de forma racionalizar as atividades da equipe da Ouvidoria e dar transparência aos seus usuários.

Em 9 de março de 2021 a Controladoria Geral da União publicou a Portaria 581/2021,

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe confere os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, bem como no art. 10 do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005, resolve: Art. 1º Esta Portaria estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, bem como dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal.

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

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria aplica-se aos órgãos e entidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, sendo que os artigos 84 a 88 também se aplicam aos órgãos e entidades que integram o Sistema de Correição do Poder Executivo federal de que trata o Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005.

A Ouvidoria passou à revisão e ajustes dos seus processos de trabalho seguindo as orientações desta portaria. Em outubro de 2022 foram publicados os primeiros manuais da Ouvidoria, que podem ser acessados pelo link: <https://ouvidoria.ufes.br/manuais-e-pops>.

Com a Portaria 581/2021-CGU o governo federal atualizou o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, e lançou o cronograma para o diagnóstico do nível de maturidade das ouvidorias, bem com para pactuar sua melhoria, diante de compromissos assumidos pelos Gestores Máximos dos órgãos e entidades e seus Ouvidores.

5.1 MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL

Com a regulamentação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), em setembro de 2021 a Ouvidoria iniciou as reuniões de equipe, agora com possibilidade de encontros presenciais, para realizar o diagnóstico e o preenchimento da disponibilizada pela CGU na Plataforma e-Agendas. Pelo cronograma estabelecido pela Controladoria, o diagnóstico foi concluído em novembro de 2022, com 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

anexação de todas as evidências dos níveis de maturidade detectados. Também no mês de setembro a Ouvidoria procurou a equipe da PROPLAN, para que por meio de sua equipe de planejamento, prestasse colaboração na fase seguinte do MMOuP, que constituiu no plano de ação para melhoria dos níveis de maturidade. Diante desse contato a PROPLAN, convidou a Ouvidoria para ser o modelo para testagem da metodologia para elaboração dos Planos de Desenvolvimento Setoriais (PDS), para as unidades estratégicas da Universidade.

Após os diálogos iniciais e com base no diagnóstico do MMOuP a Ouvidoria em conjunto com a PROPLAN, iniciou a elaboração do PSD da Ouvidoria, tornando-se a primeira unidade estratégica a ter seu plano de ação, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFES. Desta forma em 15 de dezembro de 2022, o Reitor da UFES aprovou o PDS da Ouvidoria e o Plano do MMOuP, para que fosse incluído na Plataforma e-Aud.

5.20 MMOuP

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, encontra-se no segundo ciclo avaliativo, e é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. Cabe observar que o correto preenchimento do MMOUP é fundamental para a identificação de lacunas e para o desenvolvimento da ouvidoria com o objetivo de oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão e usuários internos.

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

Ao analisar a matriz do MMOuP, você verificará que ele está estruturado em quatro dimensões, quais sejam:

Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;

Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema). Esta dimensão não consta no ciclo avaliativo do segundo biênio do MMOuP, e, portanto, não deverá apresentar novos resultados para as unidades do SisOuv.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria



O MMOuP é uma ferramenta importante para as ouvidorias públicas, pois permite identificar os pontos fortes e fracos em sua gestão, bem como definir estratégias para aprimorar a qualidade do atendimento e aumentar a efetividade das demandas atendidas. Isso é especialmente relevante no contexto em que as ouvidorias representam uma significativa inovação institucional frente à rede de accountability existente em sistemas políticos modernos, representando a ideia de "democracia aberta".

As ouvidorias (...) representam a ideia de “democracia aberta”, que pressupõe que a accountability eleitoral (isto é, a responsabilização de agentes políticos por meio do voto) não é um mecanismo suficiente para permitir que as pessoas efetivamente exerçam poder. (Brasil, 2021)

Dessa forma, o MMOuP contribui para garantir a transparência e o controle social na gestão pública, uma vez que incentiva a participação da sociedade no processo de avaliação das ouvidorias.

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

No primeiro ciclo avaliativo, finalizado em 15 de março de 2023, a Ouvidoria realizou praticamente todas as entregas do modelo, que foram pactuadas com o reitor e a administração central, deixando de cumprir as seguintes exigências e requisitos do projeto:

1.5.3 Infraestrutura física	Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?
2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?
2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

Cabe destacar que dos três pontos acima estão, dois estão em processos encaminhados ao Gabinete de Reitoria e à Superintendência de Infraestrutura, são os itens:

- 1.5.3 Infraestrutura física – que trata do pedido de adequação do espaço físico; e
- 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias – cujo Grupo de Trabalho instituído pelo Reitor, para elaboração do fluxo de tratamento de denúncias concluiu a elaboração do manual para o referido fluxo em março de 2024, e aguarda a instituição pelo Reitor ou encaminhamento ao Conselho Universitário.

Já o item 2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos, a Ouvidoria vinha entabulando diálogo com a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e a antiga Coordenação de Processos Disciplinares do Gabinete da Reitoria, quando foi surpreendida com a criação da Diretoria de Prevenção, Mediação de Conflitos e de

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

Correição, que deslocou a atribuição da Ouvidoria para a unidade organizacional criada.

De todo, cabe afirmar que a implementação do MMOuP tem se mostrado eficaz no gerenciamento e monitoramento das ações da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficiência nas atividades realizadas. A Ouvidoria continua comprometida em adotar as melhores práticas de gestão de projetos e em buscar aprimorar seus processos para oferecer serviços de excelência à comunidade acadêmica e à sociedade.

5.3.0 Resultado do Primeiro Período Avaliativo

O primeiro período avaliativo do MMOuP encerrou em 15 de março de 2023, a Ouvidoria alcançou todas as metas propostas no plano de ação aprovado e encaminhado em 15/12/2022, excetuando dois pontos que não estavam sob sua governabilidade:

- 1.5.3 Infraestrutura física: Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria? Até a presente data a administração central da UFES ainda não cumpriu com as metas de adequação física da Ouvidoria. O espaço que seria destinado à Ouvidoria no antigo prédio da PROGRAD ainda não foi reformado e disponibilizado, ou adequação do espaço atual no Centro de Vivências encontra-se parado na Superintendência de Infraestrutura, aguardando a ordem de serviços à empresa que possa realizar os serviços.

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

Cabe destacar que as adequações no espaço do Centro de Vivências, não atende às necessidades dos usuários portadores de necessidades especiais, tais como banheiro adaptado.

- 2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos: A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos? A Ouvidoria iniciou com a gestão anterior da Universidade o processo de discussão para atendimento deste item do MMOuP, tendo enviado uma servidora para participar de evento de capacitação, identificado na universidade um servidor com formação na área de mediação de conflitos e tendo solicitado sua remoção para a Ouvidoria, à fim de iniciar a formação de uma Câmara de Mediação de Conflitos e o estabelecimento de normativas para a realização destas mediações. Com as dificuldades na remoção do servidor, para a Ouvidoria, devido a falta de servidores o processo foi atrasado. A atual gestão da Universidade, criou a Diretoria de Prevenção, Mediação de Conflitos e de Correição, no Gabinete da Reitoria, sem escuta prévia da Ouvidoria e do que consta no MMOuP.

5.40 Segundo Período Avaliativo do MMOuP

A equipe da Ouvidoria está monitorando o cronograma e a plataforma e-Aud, no que trata do MMOuP - 2º Ciclo. Neste ciclo a UFES está relacionada no Grupo VI - Instituições de Ensino, e nosso cronograma inicia em 03/03/2025, com o

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

plantão/atendimento para tirar nossas dúvidas junto à equipe da CGU; o preenchimento e envio do Autodiagnóstico, pela plataforma e-Aud, vai até 30/03/2025; e a verificação e devolutiva sobre as evidências será até 30/04/2025.

6. PAINEL DE GESTÃO

Para modernizar a gestão da Ouvidoria e alcançar os objetivos e metas definidos no PDS e no MMOuP, dois servidores foram selecionados para participar do curso Turma: T3 - Power BI, oferecido pela UFES. O Power BI é uma ferramenta de Business Intelligence da Microsoft.

A participação no curso teve como objetivo aprimorar as habilidades da equipe da Ouvidoria em relação ao tratamento de informações, com o intuito de melhorar a gestão da informação por meio da criação de um Painel de Gestão de Informações sobre Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

O Painel de Gestão é uma ferramenta que permite a visualização de informações relevantes em um único lugar, com o objetivo de facilitar a tomada de decisão e melhorar a gestão de processos.

Além de permitir a visualização de informações relevantes, o Painel de Gestão também possibilita a realização de análises mais detalhadas e a identificação de tendências e padrões de comportamento, o que é fundamental para o aprimoramento

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

dos serviços prestados pela Ouvidoria. Com o Painel de Gestão, a equipe da Ouvidoria pode monitorar e acompanhar a evolução dos indicadores de desempenho em tempo real, identificando rapidamente problemas e oportunidades de melhoria.

No caso da Ouvidoria, o Painel apresentará informações sobre as manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, como a quantidade de solicitações recebidas, tempo médio de resposta, tipos de manifestações mais frequentes, entre outras informações importantes. O banco de dados utilizado para alimentar o painel de gestão é formado pelos registros constantes na Plataforma Fala.BR. O painel de gestão oferece informações a partir de 01/01/2020 e as telas do Painel de Gestão serão publicadas no site da Ouvidoria na internet.

Figura 1 – Apresentação do Painel de Gestão.



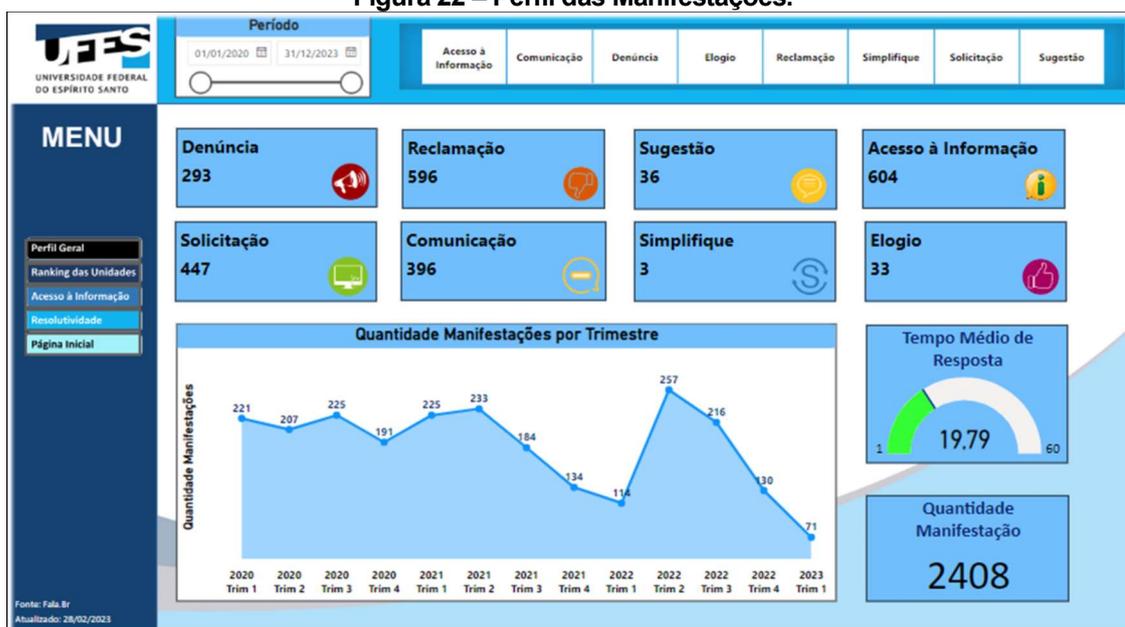
Fonte: Ouvidoria UFES

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



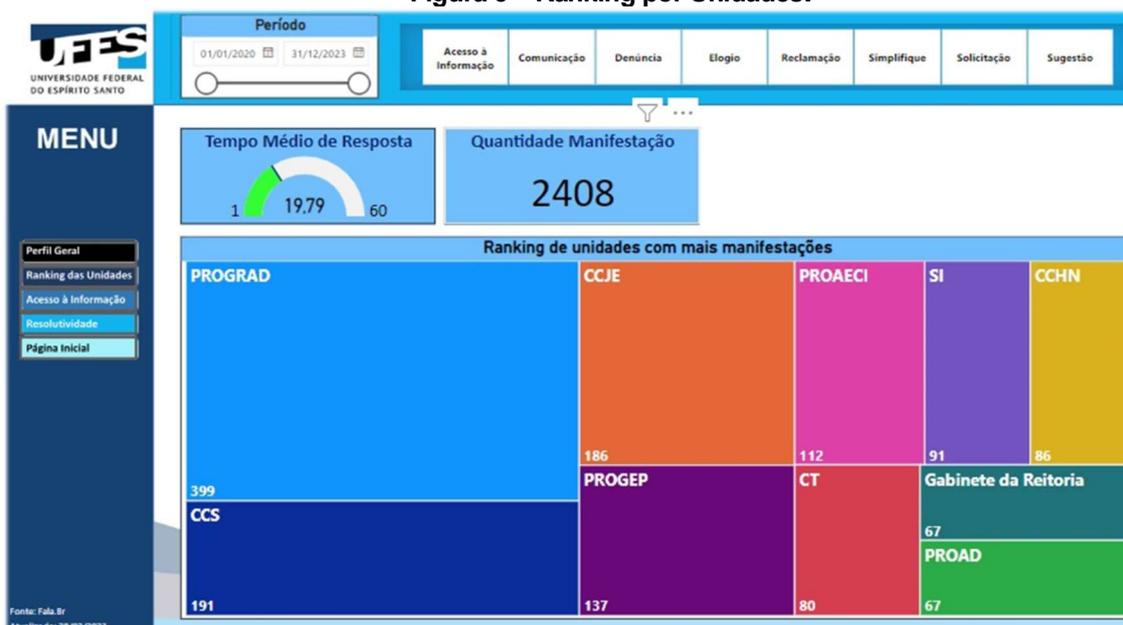
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 22 – Perfil das Manifestações.



Fonte: Ouvidoria UFES

Figura 3 – Ranking por Unidades.



Fonte: Ouvidoria UFES.

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

Figura 4 – Recursos dos Pedidos de Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria UFES

Figura 5 – Relutividade no Atendimento às Manifestações.



Fonte: Fonte: Ouvidoria UFES

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

7. A IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA ÚNICA PARA TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

A Portaria 581/2021 estabeleceu que a Plataforma Fala.BR deve ser adotada como ferramenta única para recebimento, tramitação e tratamento das manifestações de Ouvidoria. Na UFES, a Plataforma Fala.BR já era utilizada para o recebimento das manifestações, porém a tramitação destas era feita por e-mails. Esse procedimento além de não garantir as normas de segurança da informação, exigidas pela CGU, dificultava sobremaneira o tratamento e manejo dos dados referentes aos atendimentos aos usuários e suas manifestações.

Com a tramitação por e-mail não era possível transformar em dados estatísticos e gerências as informações sobre as demandas dos usuários dos serviços e unidades da UFES.

Desta forma, a Ouvidoria traçou um plano para implantação gradual da Plataforma Fala.BR, como ferramenta única para o tratamento de manifestações, cumprindo assim a determinação da CGU. Para isso, o planejamento da Ouvidoria constou de um Programa Piloto realizado com três unidades organizacionais: CCHN (acadêmica), PROGRAD (Administração Central) e SI (Órgão Suplementar). Para a implementação do Programa Piloto, foi elaborado a primeira versão do [Manual do processo de tramitação de manifestações de ouvidoria pela Plataforma Fala.BR](#).

Após o período de 3 meses do Programa Piloto o uso da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para tramitação das manifestações de ouvidoria, foi sendo ampliada de forma gradual. Os necessários ajustes no Manual do Processo de Tramitação de Manifestações foram realizados e a Ouvidoria elaborou o Curso “PLATAFORMA

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

FALA.BR: ferramenta única de tramitação e tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da UFES.”

Este curso é disponibilizado para toda comunidade universitária, em especial àqueles que atuam na utilização da Plataforma Fala.BR. O curso é autoinstrucional, assíncrono, totalmente on line e encontrado no <https://ava.progep.ufes.br/> em parceria com a DDP/PROGEP.

Durante o exercício de 2023, considerando a amplitude do uso da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para recebimento, tramitação e tratamento de manifestações, bem como a necessidade de gerarmos um banco de dados consistente para suporte ao Painel de Gestão no Power BI, a equipe da Ouvidoria realizou uma análise e ajuste nos Assuntos e Subassuntos constantes na Plataforma. Esse trabalho atendeu, também, às observações constantes na Auditoria de Avaliação da Ouvidoria da UFES, realizada no período de novembro de 2021 a fevereiro de 2022, cujo relatório pode ser acessado pelo seguinte link provisório:
<https://nuvem.ufes.br/index.php/apps/files/?dir=/Ouvidoria%20/Administra%C3%A7%C3%A3o%20-%20Ouvidoria%20Geral/%C3%93rq%C3%A3os%20de%20Controle/CGU/Auditoria%20de%20acompanhamento&fileid=8731835#pdfviewer>

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

8. A TRANSPARÊNCIA

Para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal a CGU estabelece um compilado de disposições normativas, cujo objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto.

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet, de órgãos e entidades, no menu principal “Acesso à Informação.”

Cabe dizer que toda orientação sobre a transparência ativa a sua publicação pode ser encontrada no Guia de Transparência Ativa (GTA) elaborado e publicado pela CGU. O GTA está na 7ª versão, e foi revisado e ampliado, com a inclusão de obrigações determinadas pela Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei de Governo Digital); pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos); e pela Instrução Normativa TCU nº 84, de 22 de abril de 2020, além da inclusão de orientações específicas para empresas estatais federais, em virtude da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e regulamentações decorrentes. O GTA pode ser acessado pelo link: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>.

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

8.1 A TRANSPARÊNCIA ATIVA NA UFES

Na UFES o acompanhamento da transparência ativa ainda é feito pela Ouvidoria, porem considerando as atividades descritas no Art. 7º da Portaria Normativa CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024, a criação da Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade a que se pensar que essa atividade seja deslocada para aquela diretoria.

8.2 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Conforme a [Lei de defesa dos direitos dos usuários do serviço público](#), a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

A [Carta de Serviços ao Usuário da Universidade Federal do Espírito Santo](#) mantém os 37 serviços à comunidade e à sociedade em geral. Porém, cabe destacar que por meio do OFÍCIO INTERMINISTERIAL SEI No 3/2022/ME, de Brasília, 5 de abril de 2022, assinado pelas seguintes autoridades: Secretário de Governo Digital, Ouvidor-Geral da União, Secretário de Educação Superior, Secretário de Educação Profissional e Tecnológica e Subsecretário de Tecnologia da Informação e

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

Comunicações, expediu novas regras de publicação da carta de serviços pelas Instituições Federais de Ensino.

Estas regras estão detalhadas no DOCUMENTO ORIENTADOR CADASTRO DE SERVIÇOS NO PORTAL GOV.BR PARA INSTITUIÇÕES DA REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL, CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA E INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR, assinado pelas Secretaria de Governo Digital (SGD), Secretaria de Educação Superior (SESU), Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) e Ouvidoria Geral da União (OGU).

Com base no que consta nos Documento Orientador, as entidades da Rede Federal de Educação Superior devem publicar apenas 8 serviços à saber:

- Matricular-se em curso de graduação
- Matricular-se em curso de pós-graduação
- Matricular-se em curso de extensão
- Obter diploma ou 2a via de diploma de graduação
- Obter diploma ou 2a via de diploma de pós-graduação
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação
- Participar de Processo Seletivo para curso de pós-graduação
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação

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

Apesar da regulamentação acima citada, os editores da Carta de Serviços na UFES não possuem permissão operacional na Plataforma da Carta de Serviços para despublicar os serviços já publicados. A Ouvidoria notificou a SGD sobre esse limite, o que ainda não foi solucionado por aquela secretaria.

No que trata dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e a avaliação dos serviços publicados na Carta de Serviços, em 02 de outubro de 2023, por e-mail, a Ouvidoria foi notificada pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU o atual modelo encontra-se em revisão e que deve aguardar a publicação de novas diretrizes quanto aos Conselhos de Usuários.

9. PRINCIPAIS DESAFIOS, AÇÕES E PERSPECTIVAS FUTURAS

Para o exercício de 2024 os principais desafios que se apresentam para a Ouvidoria da UFES, dizem respeito à concretização do seu Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS) e da continuidade do acompanhamento e avanços no Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), instituído pela [PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024](#).

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

Destes planos de ação, destacamos aqueles que tratam da:

- Melhorar o posicionamento da UFES no Ranking da CGU sobre a Transparência ativa – nesse sentido a Ouvidoria mantém o monitoramento mensal dos 49 itens de transparência ativa, conforme painel da Plataforma Fala.BR, e tem acionado, sempre que necessário, as Unidades Estratégicas responsáveis por alguns dos referidos itens para sua correção. destacamos que o Novo Guia de Transparência Ativa incluiu nos itens de transparência ativa, porém o Painel da Plataforma ainda não foi atualizado.
- Finalizar dentro do Grupo de Trabalho criado pela Portaria de Pessoal 1031/2322-R o fluxo de tratamento e denúncias, bem como o manual para regulamentação do seu registro e tratamento.

10.RECOMENDAÇÕES

No relatório anual da Ouvidoria, do exercício de 2024, encaminhado ao Reitor da UFES, apresentamos uma série de recomendações. Neste contexto, é importante ressaltar que as recomendações apresentadas pela Ouvidoria não se limitam apenas a este relatório, mas também estão contempladas em outros documentos, disponíveis na [página da Ouvidoria](#).

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

- **Adequação do Espaço Físico para a Ouvidoria.**

No relatório anual da Ouvidoria de 2023, inicialmente havíamos recomendado à Administração Central a liberação de um novo espaço físico maior para a Ouvidoria. Entretanto, com a adoção do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) pela Ouvidoria, foi realizada uma reavaliação das necessidades de espaço. O PGD inclui a implementação do teletrabalho parcial para a equipe da Ouvidoria, o que reduz a demanda por um espaço físico maior. Portanto, a recomendação foi ajustada para a readequação do espaço atual, garantindo sua adequação à realidade atual da Ouvidoria e ao acolhimento adequado e humanizado dos manifestantes, conforme preconizado no item “1.5 Infraestrutura e Acessibilidade” do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas, instituído pela Portaria 581/2021-CGU.

- **Divulgação do Painel de Gestão da Ouvidoria.**

Recomenda-se que a Administração Central disponibilize os recursos necessários para que a Ouvidoria possa efetivamente divulgar o Painel de Gestão da Ouvidoria, por meio da ferramenta Power BI. A transparência e acessibilidade dessas informações não apenas fortalecerão a prestação de contas da instituição, mas também permitirão uma compreensão mais ampla e objetiva do desempenho e das ações da Ouvidoria.

- **Criação de uma Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos na Ufes:**

Recomendamos à Administração Central da Ufes que promova a criação de uma Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos, conforme exigido pela Portaria 116/2024 CGU. A Ufes é um ambiente propício para o fomento da Cultura de Paz, onde os

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

conflitos são encarados como oportunidades para uma resolução construtiva. Investir em Mediação de Conflitos como parte integrante da Cultura de Paz é investir em um ambiente onde a convivência se torna mais harmoniosa e positiva, promovendo não apenas a saúde mental, mas também reforçando os valores dos direitos humanos.

A mediação é uma prática interdisciplinar contemporânea, com uma implantação ainda recente nos ambientes universitários. Isso demanda um forte apoio institucional para seu desenvolvimento, porém também tem revelado boas práticas e resultados. Apesar dos desafios e riscos associados a este caminho, eles podem ser contemplados e geridos com a garantia de uma boa formação para os mediadores, que os tenham em perspectiva e estejam centrados nas boas práticas e estratégias de intervenção consolidadas na literatura técnica e científica da área. Esta pode ser a via mais adequada para as instituições de ensino comprometidas com o diálogo, o debate de ideias e o pensamento crítico, assim como a convivência democrática e a boa formação de líderes.

Portanto, recomendamos que a Ufes inicie conversações e esforços para estabelecer uma Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos internamente, a exemplo de outras instituições como a Universidade Estadual de Campinas - Unicamp e a Universidade Federal de São Paulo - Unifesp. É crucial convidar os gestores da universidade para participar dessas discussões. Como mencionado, o diálogo deve ser acompanhado por ações e políticas que promovam a comunicação não violenta e uma mudança cultural que valorize a resolução pacífica de conflitos em detrimento da cultura de silenciamento ou culpabilização.

O objetivo é que esta transformação seja adaptada às necessidades específicas da Ufes e alinhada com sua missão de proporcionar um ambiente inclusivo e colaborativo, em conformidade com as exigências legais e os princípios de justiça.

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

- **Viabilização de curso de formação de mediadores para composição da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.**

Recomendamos à Administração Central da Ufes, por intermédio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas em conjunto com a Ouvidoria, que promova a realização de um curso de formação de mediadores em resolução pacífica de conflitos no âmbito da Ufes, com o objetivo de possibilitar a composição da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.

- **Análise da atual infraestrutura de telefonia**

Devido ao considerável volume de reclamações recebidas pela Ouvidoria relacionadas a falhas nos sistemas telefônicos de várias unidades, recomendamos à Administração Central da Ufes uma análise imediata de sua infraestrutura de telefonia. A falta de atualização e disponibilização de um catálogo telefônico da Ufes, a inexistência de uma central de atendimento telefônico em conjunto com a falta de resposta e os problemas intermitentes nos ramais têm causado impactos na comunidade acadêmica, prejudicando a experiência dos usuários dos serviços públicos e ocasionando atrasos na circulação de informações essenciais. Portanto, é fundamental adotar medidas urgentes para solucionar essas questões e assegurar a prestação de um serviço de comunicação telefônica confiável em toda a universidade.

- **Implementação de uma Carta de Serviços Própria da Ufes.**

Recomendamos à Administração Central que promova a criação e implementação de uma carta de serviços própria da universidade, por meio da ferramenta computacional em desenvolvimento desde 2022. Essa iniciativa é essencial para garantir eficiência e

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

qualidade nos serviços oferecidos aos usuários da instituição. Uma carta de serviços clara e detalhada fornecerá orientações precisas sobre os serviços disponíveis, padrões de atendimento e prazos de resposta, contribuindo para uma relação mais transparente e confiável com a comunidade acadêmica.

- **Cadastramento de Gestores Táticos na Plataforma Fala.BR.**

Recomendamos que os gestores estratégicos identifiquem os colaboradores-chave em suas respectivas unidades e procedam com a indicação deles para o cadastramento na Plataforma Fala.BR. Essa medida contribuirá significativamente para a agilidade e a segurança no tratamento das demandas da comunidade universitária, uma vez que as respostas intermediárias dos gestores táticos embasarão as respostas definitivas dos gestores estratégicos.

- **Incentivo e valorização da apresentação de sugestões pela comunidade universitária.**

Recomendamos à Administração Central que sejam implementadas ações para estimular e valorizar ativamente a contribuição de sugestões pela comunidade universitária, com o objetivo de manter e incrementar o crescimento observado no ano de 2023. É importante assegurar uma avaliação criteriosa dessas sugestões, bem como a implementação daquelas viáveis. Essa prática não apenas promove a participação dos membros da comunidade, mas também demonstra o compromisso da instituição em ouvir e considerar as ideias dos seus integrantes.

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

- **Adoção dos dados constantes no Painel de Gestão da Ouvidoria para revisão dos Planos Setoriais de Desenvolvimento.**

Os dados referentes às manifestações de ouvidoria e manifestações de acesso à informação constituem fontes inesgotáveis de escuta da sociedade e da comunidade universitária, usuárias dos serviços prestados pelas diversas unidades organizacionais da Ufes. A Ouvidoria, avalia que apesar de uma pequena melhora no tempo de resposta à essas manifestações e da divulgação dos relatórios trimestrais e anuais de ouvidoria, os gestores estratégicos e táticos na Ufes não se utilizam dessas fontes para promover a revisão de processos de trabalho ou para discussão e adoção de novas políticas de gestão na universidade.

Assim, recomendamos que estes dados sejam utilizados pela Secretaria de Avaliação Institucional - Seavin no processo de avaliação da Universidade e que, sob a orientação da Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento - PROPLAN, integrem processo de diagnóstico, planejamento ou revisão dos planos setoriais das unidades.

- **Promoção de Reconhecimento e Valorização dos Servidores.**

Esta recomendação se baseia na necessidade de manter a tendência de crescimento do número de elogios recebidos durante o exercício de 2023. Esses programas devem visar a instauração de uma cultura organizacional que valorize os bons desempenhos, podendo incluir iniciativas como incentivos não financeiros, cerimônias de reconhecimento, e outras medidas que fortaleçam a motivação e o engajamento dos servidores.

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

- **Agilidade e Eficiência no Tratamento das Manifestações na Ouvidoria da Ufes.**

Reforçamos aos gestores estratégicos a importância de cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para responder às manifestações na Ouvidoria, processando-as de forma imediata e buscando oferecer respostas no menor tempo possível, mantendo sempre a qualidade e a fundamentação necessárias.

- **Participação na Capacitação Plataforma Fala.BR como Ferramenta Primária para o Tratamento das Manifestações na UFES.**

Recomendamos a participação na [capacitação promovida pela Ouvidoria](#), em colaboração com a Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas/Progep, com o objetivo de orientar os colaboradores sobre o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Essa capacitação é fundamental para garantir que todos os envolvidos estejam devidamente preparados para utilizar adequadamente essa plataforma.

- **Implantação do Fluxo de recebimento, tratamento e apuração de denúncias na Ufes.**

A leitura e análise cuidadosa do Título 6 deste relatório, que trata dos resultados referentes ao recebimento, tratamento e resposta às demandas de ouvidoria, registradas na Plataforma Fala.BR nos mostram que as manifestações do tipo Denúncia e Comunicação (denúncias anonimizadas) são as que demandam maiores cuidados em sua análise para que a Ufes não incorra em prejuízos para os denunciados, ou para si própria enquanto órgão de governo.

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

Com base no fluxo detalhado pela Portaria 581/2021-CGU e com os processos macro definidos no Decreto 9.492/2018, o recebimento, tratamento e apuração das denúncias e/ou comunicações, carecem de um fluxo unificado para toda a Universidade. Assim, por meio da Portaria 1.031/2022-R, de 23/12/2022, foi instituído o Grupo de Trabalho para modelagem de processo de fluxo de apuração de denúncias da Ufes. Esse grupo de trabalho, que envolveu o Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria da Ufes e as unidades de correição da Universidade (Coordenação de Processos Disciplinares/CPD e Comissão de Ética da Ufes), finalizou seus trabalhos e encaminhou para o Reitor, por meio do [Documento avulso nº 23068.015949/2024-19](#) o OFÍCIO Nº 001/2024/GT_FLUXO DE DENÚNCIAS/UFES e a proposta de Manual descritivo do Fluxo de Tratamento de Denúncias, para que seja analisado e formalizado por meio de Resolução dos Conselhos Superiores e/ou Portaria do Reitor o Fluxo de Tratamento de Denúncias na Ufes.

Desta forma, para que se evite o trâmite fora dos sistemas oficiais de recebimento, tratamento e apuração de denúncias na Ufes, recomendamos que a Administração Central promova os esforços necessários para a aprovação imediata deste manual. Tal ato, atenderá, ainda, à antiga cobrança dos órgãos de controle no que trata da inexistência de normativa interna e única para o recebimento, tratamento e apuração de denúncias.

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

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. Ed. 2013, p. 92.

BRASIL. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. **Controladoria Geral da União**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. 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. **Presidência da República**, Brasília, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. 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. **Presidência da República**, Brasília, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) **Presidência da República**, Brasília, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 19/04/2022.

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

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2017. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19181802/do1-2017-07-18-decreto-n-9-094-de-17-de-julho-de-2017-19181686. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília/DF, 2019. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/66545657/do1-2019-03-12-decreto-n-9-723-de-11-de-marco-de-2019-66545376. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. **Presidência da República**, Brasília/DF, 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020. **Presidência da República**, Brasília, 2020. Brasília/DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. **Diário Oficial da União** Brasília, 2020. <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>. Acesso em: 19/04/2022.

BRASIL. Portaria CGU 1.864, de 24 de outubro de 2016. **Controladoria Geral da União**. Brasília/DF, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt->

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

br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-1864-de-2016-procid.pdf/view. Acesso em: 21/06/2022.

BRASIL. Portaria Interministerial 176, de 25 de junho de 2018. **Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/Gabinete do Ministro**. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27340041/do1-2018-06-26-portaria-interministerial-n-176-de-25-de-junho-de-2018-27340030. Acesso em: 21/06/2022.

BRASIL. Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação em Recursos à CGU. Brasília: **Controladoria-Geral da União**, Brasília/DF, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao-da-lai-em-recursos-a-cgu.pdf>. Acesso em: 12/04/2023.

BRASIL. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília/DF, 2011. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 23/03/2023.

BRASIL. Referencial Teórico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública. **Controladoria-Geral da União**, 2021. Brasília/DF. disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Analise>. Acesso em: 12/04/2023.

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

UFES. Resolução Nº 15, de 04 de julho de 2008. **Conselho Universitário – Cun.**
UFES, Vitória/ES, 2008. Disponível em:
https://daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_15.2008.pdf.
Acesso em: 06/08/2022.

UFES. Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. **Departamento de Gestão de Pessoas/PROGEP.** UFES, Vitória/ES, 2017. Disponível em:
https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anexo/portaria_dgp_ufes_n_2215_de_1_de_novembro_de_2017_-_au

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

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
RENATO CARLOS SCHWAB ALVES - SIAPE 297344
Ouvidor
Ouvidoria - OUV
Em 19/09/2024 às 14:48

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/993933?tipoArquivo=O>