



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA
2º Trimestre de 2021
Documento avulso nº 23068.076479/2021-17**

**VITÓRIA
2021**



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	3
2	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	5
3	PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	10
4	PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS	11
5	PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA	11
6	PLANO DE ADEQUAÇÃO DA UFES À LGPD	12
7	CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	13
8	APLICAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS NA UFES	13
9	CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA	14
	ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	16
	ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS	18
	ANEXO III – BASES DE DADOS	21
	ANEXO IV – LEGISLAÇÃO	22



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com as normativas legais, o presente relatório tem por objetivo apresentar as informações consolidadas das atividades, executadas durante o segundo trimestre do exercício de 2021, da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo.

A equipe da Ouvidoria da UFES é composta pelos servidores:

Renato Carlos Alves Schwab

Ouvidor

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Encarregado de dados

Janete do Carmo Narciso

Administradora

Pamella Teixeira Cardoso Jevaux

Auxiliar Administrativo

Wellington Batista Pereira

Administrador

Colaborador Interno:

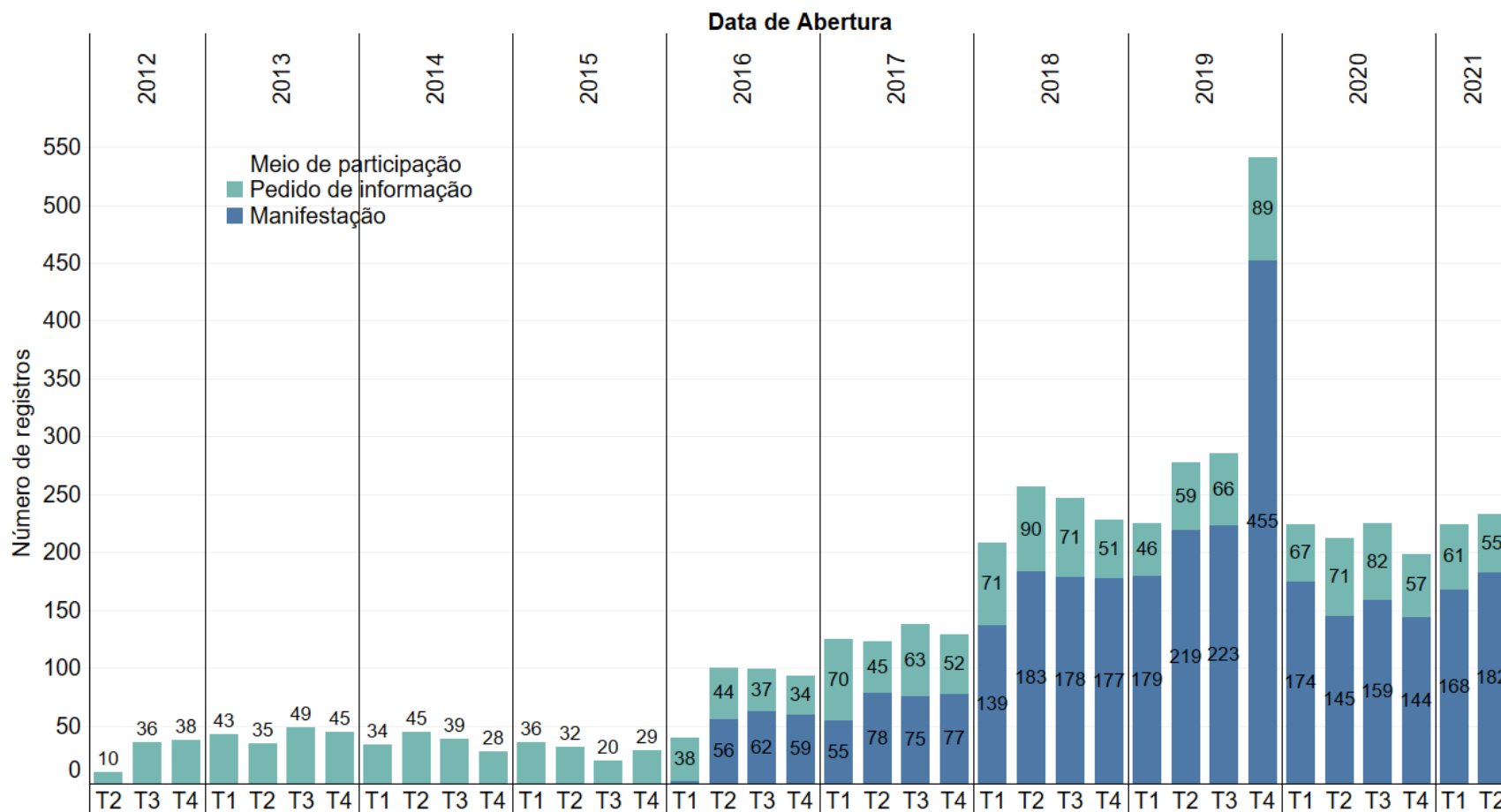
Marcelo Rosa Pereira

Assistente em Administração



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 1: Histórico do número de manifestações e pedidos de informação





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Durante o segundo trimestre do exercício de 2021, foram registradas 182 manifestações de Ouvidoria e 55 Pedidos de Acesso à Informação, os quais foram analisados, tratados e respondidos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Dentre os registros protocolados junto à Plataforma Fala.BR, destacamos que:

- 36 manifestações de Ouvidoria foram arquivadas por não atenderem critérios legais, ou estarem duplicadas;
- O assunto ‘Conduta Docente’ foi o mais abordado, seguido pela ‘Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplinas’ e ‘Processo Seletivo’, respectivamente;
- Os Pedidos de Acesso à Informação representaram 25,89% do total das manifestações registradas, estando atrás, somente, das Reclamações, que somam 32,99% da demanda;
- Sugestões e Elogios seguiram empatadas, representando 1,02% do total dos registros, cada;
- Não foram registradas solicitações de simplificação, o Simplifique! Tais solicitações são regulamentadas pelo no Decreto 9.094/2017;



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

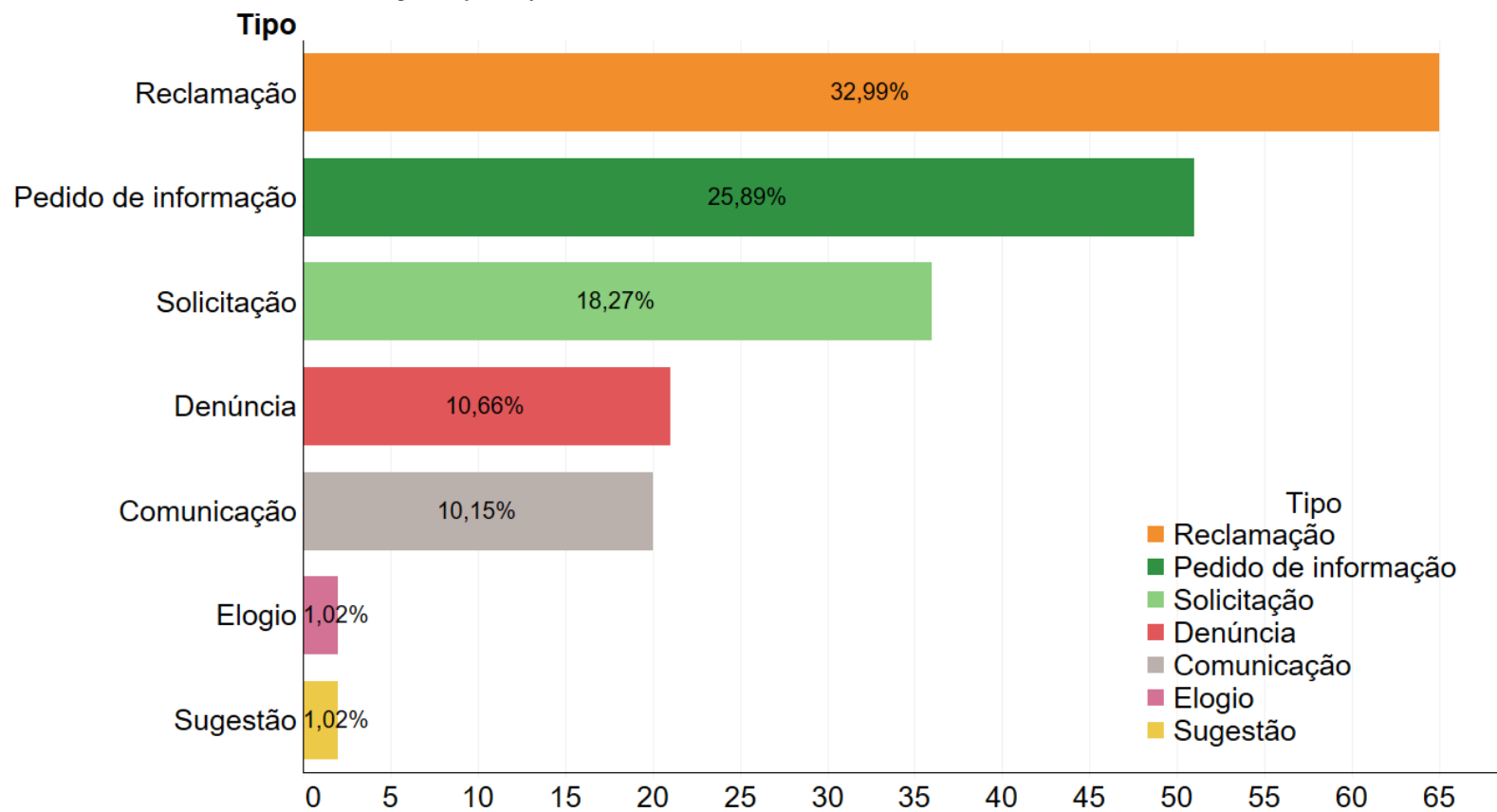
- O Centro de Ciências da Saúde foi a unidade mais demandada, conforme podemos observar no Gráfico 04, sendo a unidade que mais respondeu às manifestações de Ouvidoria no período;
- A Pró-Reitoria de Graduação e o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, respectivamente, segunda e terceira unidades mais requeridas, tiveram os tipos de manifestações registradas plurais. O que não observamos na unidade seguinte, conforme gráfico 04, onde Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas concentrou suas demandas nas manifestações do tipo Solicitação e Pedidos de Acesso à Informação.

A participação e controle social por meio da Ouvidoria envolve a atuação de diversas unidades internas da UFES no processo de resposta às manifestações dos cidadãos. Conforme podemos observar no Gráfico 4, foram acionados 9 setores de ensino e 7 setores administrativos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

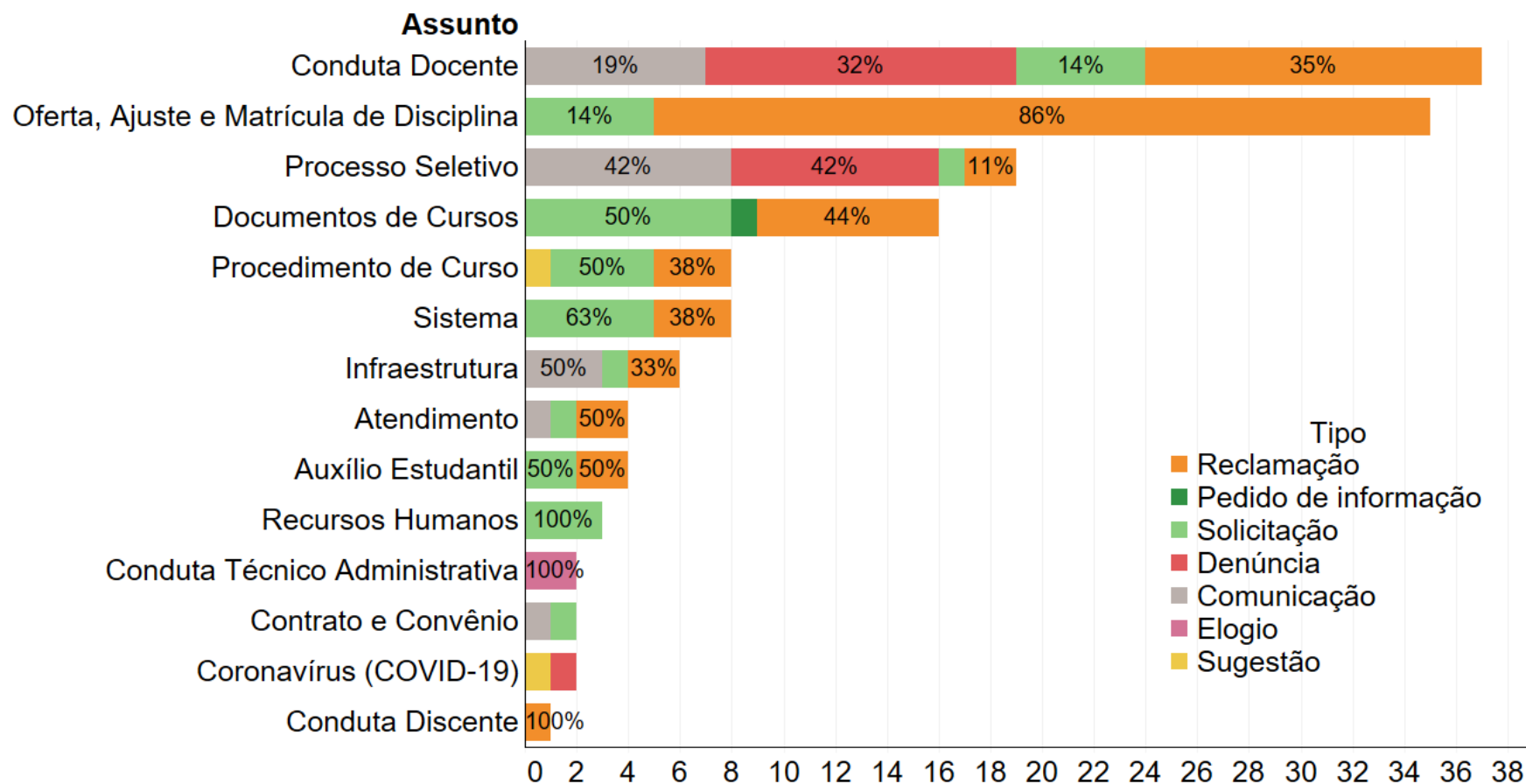
Gráfico 2: Número de manifestações por tipo





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

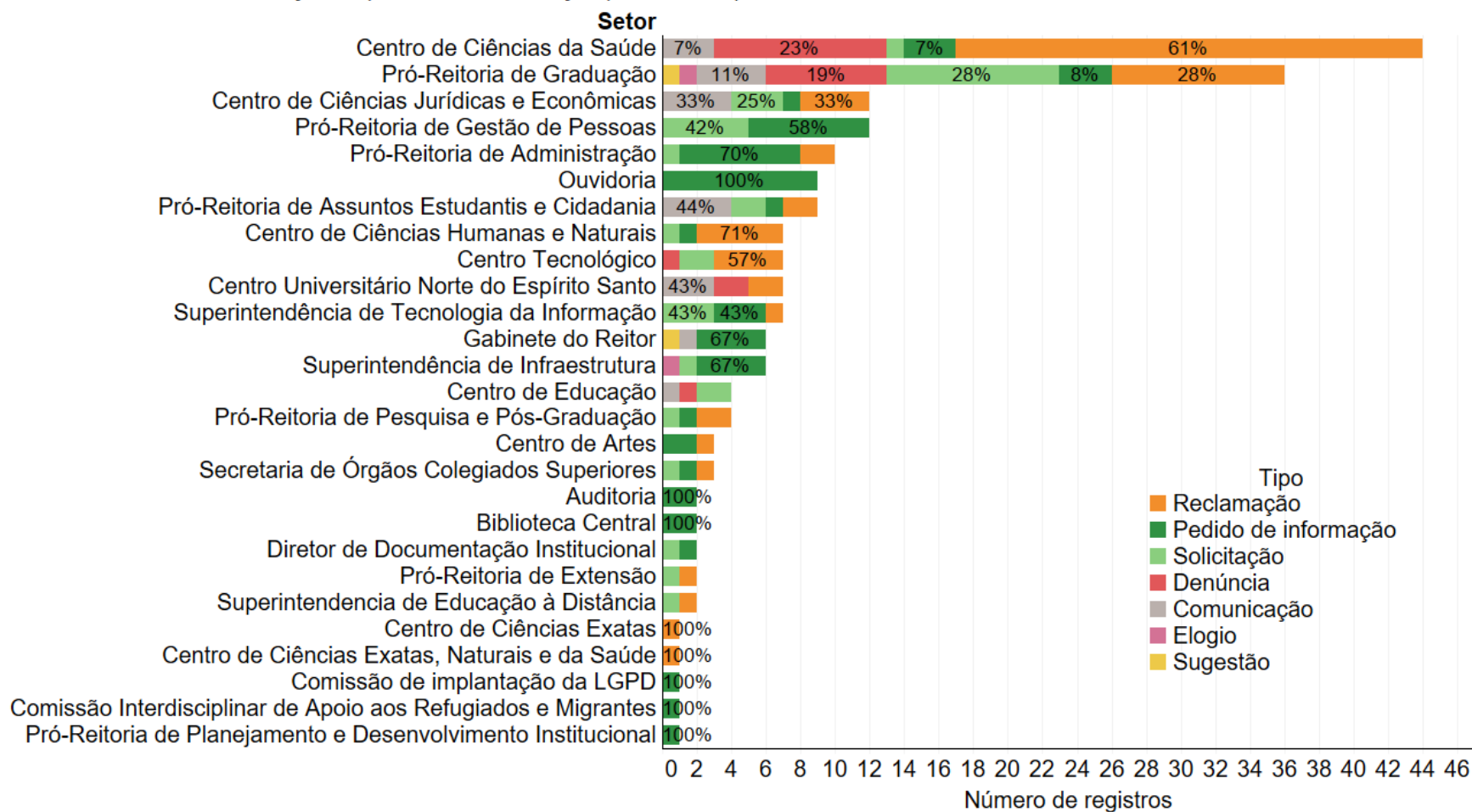
Gráfico 3: Número de manifestações por assunto e tipo





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 4: Número de manifestações e pedidos de informação por setor e tipo





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3 PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações relacionadas à 'Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplinas' estavam, em sua maioria, vinculadas a:

- dificuldades encontradas junto às plataformas eletrônicas;
- ensino remoto, necessário em razão da Pandemia do Coronavírus;
- dúvidas sobre o SISU.

Quanto ao "Processo Seletivo", algumas dúvidas relacionadas ao ingresso de alunos cotistas foram levantadas por meio das manifestações de Ouvidoria.

No segundo trimestre de 2021, as solicitações mais frequentes envolveram Pedidos de Acesso à Informação e estão relacionadas às adequações da Universidade frente à Pandemia do COVID-19. Entre elas, adequações físicas, relatórios de monitoramento, contratações e vacinação de servidores.

Outro tema recorrente está vinculado à gestão de pessoas, com relação a concurso, frequência e remuneração de servidores.

Documentos institucionais e acadêmicos, como matriz curricular, atas e planos de ensino, também foram requisitados através da transparência passiva.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

4 PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS

Vale salientar que no período compreendido pelo atual relatório, a Universidade Federal do Espírito Santo permanece com suas atividades remotas, em função da pandemia provocada pelo Coronavírus, razão pela qual a Ouvidoria mantém o seu atendimento presencial suspenso.

Diante das manifestações apresentadas, de forma contínua, as unidades responsáveis têm buscado indicações de páginas eletrônicas, canais de atendimento virtuais e agendamentos de atendimentos presenciais.

Nos casos que demandavam retorno presencial para “Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplinas”, foram feitas as análises de viabilidade e adequações necessárias aos protocolos sanitários, a fim de empenhar esforços ao atendimento.

As dúvidas em relação ao “Processo Seletivo” SISU, foram esclarecidas pontualmente pelas unidades requeridas, considerando as especificidades dos casos.

5 PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA

Desde janeiro de 2021 a Ouvidoria da UFES passa pelo processo de modernização de gestão. Este processo foi iniciado no primeiro trimestre, ocasião que foi realizado um Diagnóstico Organizacional, que tratou da análise de clima e cultura; identificação dos principais processos de trabalho; e, das competências organizacionais e individuais dos integrantes da equipe.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

No segundo trimestre, com a publicação da Portaria 581/2021- CGU, o processo de modernização da gestão obteve um suporte adicional para sua realização, tendo em vista que essa normativa nacional estabeleceu as principais competência e atribuições para as Ouvidorias que integram o Sistema e-Ouv, coordenado pela Ouvidoria Geral da União, Órgão da Controladoria Geral da União.

Dentro dessa atividade, no trimestre em análise neste relatório, a Ouvidoria finalizou a revisão do Macroprocesso de Atendimento ao Usuário, para posterior manualização e elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

6 PLANO DE ADEQUAÇÃO DA UFES Á LGPD

A Ouvidoria integrou a Comissão instituída pela Portaria 693-R, de 14 de dezembro de 2020 e alterada pela Portaria 177, de 07 de abril de 2021, que teve por objetivo elaborar o Plano de Adequação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O referido Plano que foi devidamente finalizado e publicado, trata dos procedimentos institucionais acerca da privacidade e segurança de dados e de estabelecer nova governança de dados pessoais, sejam eles provenientes de público interno (alunos, servidores docentes e servidores técnico-administrativos) ou de público externo (comunidade externa, entes contratantes, convênios e acordos de cooperação).

Em especial coube à equipe da Ouvidoria apresentar à Comissão a análise inicial e a proposta de metodologia para a avaliação periódica do Nível de Maturidade da UFES em relação à LGPD.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

7 CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Outra atividade desenvolvida foi a Consolidação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES. Para o estabelecimento destes conselhos, a Ouvidoria propôs à Pró-Reitoria da Planejamento de Desenvolvimento Institucional (PROPLAN) e a Secretaria de Avaliação Institucional (SEAVIN) a criação de cinco conselhos na UFES. A lógica dessa proposta foi de vincular a avaliação dos Usuários dos Serviços Públicos ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI/UFES) e aos procedimentos de avaliação institucional. Após a aprovação da proposta, a Ouvidoria passou à discussão e publicação do chamamento público para o engajamento de voluntários, bem como da elaboração das enquetes de avaliação em conjunto com as Unidades Organizacionais Estratégicas prestadoras de serviços na UFES.

8 APLICAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS NA UFES

Dando sequência ao processo de modernização e aplicação da Portaria 581/2021-CGU na UFES, a equipe da Ouvidoria iniciou o estudo do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), com base no Guia de Implementação e no Modelo de Planilha de Diagnóstico, disponibilizados pela CGU. A Plataforma e-Aud, será utilizada para registro e monitoramento do MMOuP nas ouvidorias que integram o Sistema e_Ouv. Dentro do processo de estudo e preparação para a aplicação do MMOuP, foi realizada no mês de maio uma reunião de alinhamento com a equipe da PROPLAN, para que o todo processo esteja em conformidade com o PDI/UFES.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

9 CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA

O resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo e de outros órgãos do Poder executivo Federal, incluindo a pesquisa de satisfação podem ser acessados diretamente nos seguintes painéis:

- Painel resolveu?
- Painel Lei de Acesso à Informação

No segundo trimestre de 2021 a Ouvidoria da UFES, dentro das suas atribuições rotineiras, passou a se adequar ao que dispõe a PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 da Controladoria-Geral da União/Gabinete do Ministro, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Assim, conforme citado acima nos itens 5 a 8, vem desenvolvendo estudos e análises que tratam: da necessidade de reestruturação do seu espaço físico; de redimensionamento de pessoal; e, de estrutura organizacional, que resultará em um novo “lócus organizacional”. Desta forma, a Ouvidoria terá as condições necessárias para atuar em conformidade com o que dispõe as normas federais relacionadas no Anexo IV.

No segundo trimestre a Ouvidoria passou a integrar a Comissão de adequação da UFES a LGPD e teve participação efetiva nas reuniões de preparação e estruturação de seus trabalhos.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Outra atividade desenvolvida foi dar continuidade no suporte as Unidade Organizacionais de nível estratégico da UFES no desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição.

Destacamos que a ouvidoria deu início ao mapeamento de processos internos da unidade para melhoria continua dos serviços prestados à comunidade universitária.

Por fim, indicamos a leitura dos anexos I a IV, onde apresentamos de forma resumida os principais elementos referentes ao processo de atendimento aos usuários dos serviços públicos prestados por nossa Ouvidoria.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Manifestação

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- **Simplifique:** proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- **Comunicação:** comunicação de irregularidade de forma anônima;

***Prazo de resposta:** Até 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º inciso XXXIII do ordenamento jurídico brasileiro, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme dispõe a Lei 12.527/2011.

***Prazo de resposta:** Até 20 dias, podendo ser prorrogado por 5 dias, mediante justificativa.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS

Para categorização e acompanhamento das demandas protocoladas na Plataforma Fala.BR junto à Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo, os assuntos estão classificados conforme relação descrita abaixo:

- **Coronavírus (COVID-19):** Manifestações relacionadas aos impactos gerados pela pandemia de COVID-19.
- **Acessibilidade:** Manifestação relacionada a acessibilidade motora, intelectual, visão, etc.
- **Animais no Campus:** Manifestação relativa a fatos relacionados a presença de animais no campus.
- **Atendimento:** Manifestação relacionada ao atendimento para o acesso ao serviço público.
- **Auxílio Estudantil:** Manifestação relacionada ao apoio financeiro, psicossocial, alimentação e política de permanência.
- **Concurso:** Manifestação relacionada aos procedimentos de concursos para provimento de cargo público, tais como: edital, documentação, prazos, bancas e provas, entre outros.
- **Conduta Discente:** Manifestação relacionada à conduta discente em meio a atuação acadêmica.
- **Conduta Docente:** Manifestação relacionada à conduta do servidor Docente, no exercício da profissão.
- **Conduta Técnico Administrativa:** Manifestação relacionada à conduta do servidor Técnico Administrativo em Educação, no exercício da profissão.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **Conduta Gestor:** Manifestação relacionada à conduta do ocupante de cargo de liderança, no exercício desta função.
- **Conduta Funcionário Terceirizado:** Manifestação relacionada à conduta de funcionário terceirizado, no exercício da profissão.
- **Contrato e Convênio:** Manifestação relacionada à contratos e convênios firmados entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processo licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato.
- **Documentos de Cursos:** Manifestação relacionada ao procedimento de confecção e emissão de certificados, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros.
- **Imagem Institucional:** Manifestação relacionada à citação institucional em sites, redes sociais, entre outros.
- **Infraestrutura:** Manifestação relacionada à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, de iluminação, de telefônica e de trânsito.
- **Oferta de curso:** Manifestação relacionada à oferta de cursos de graduação, de pós-graduação e de extensão.
- **Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina:** Manifestação relativa ao procedimento de oferta, ajuste e matrícula de disciplina.
- **Procedimento de Curso:** Manifestação relacionada ao procedimento do curso para formação do estudante, como grade curricular, aproveitamento de disciplina, horário de disciplina, horas complementares, estágio obrigatório, acompanhamento ao aluno, adiantamento de curso, desligamento e trancamento de curso.
- **Processo Seletivo:** Manifestação relativa a processos seletivos para ingressos na graduação, pós-graduação, cursos de extensão, iniciação científica e bolsas de apoio acadêmico.
- **Segurança:** Manifestação relacionada à segurança patrimonial e física no âmbito da instituição, se inclui relato de casos de furto e roubo.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **Sistema:** Manifestação relacionada a sistema de tecnologia da informação, e-mail institucional, site institucional, sistema de matrícula, portais.
- **Recursos Humanos:** Manifestação relacionada à política de gestão de pessoas, capacitação, atenção à saúde, documentação de pessoal, remoção, redistribuição, aposentadoria, licenças, estágio probatório, avaliação de desempenho, entre outros.
- **Relações de Trabalho:** Manifestação relacionada à relação interpessoal entre servidores, no exercício de suas atividades.
- **Uso de espaço público:** Manifestação relacionada à utilização do espaço público, como propaganda eleitoral nas dependências da instituição, afixação inadequada de cartazes, festas, eventos, propagandas e uso de sala, auditório, entre outros.
- **Não Classificável:** Manifestação que não se enquadra nos demais assuntos relacionados.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO III – BASES DE DADOS

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Acesso: sistema.ouvidorias.gov.br

- Painel Resolveu?

Acesso: paineis.cgu.gov.br/resolveu

- Painel Lei de Acesso à Informação

Acesso: paineis.cgu.gov.br/lai

- Plataforma e-Aud

Acesso: <https://eaud.cgu.gov.br/>

- Conselho de Usuários

Acesso: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO IV – LEGISLAÇÃO

- **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 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.

- **LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019**

Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.

- **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.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: ouvidoria@ufes.br



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- **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.

- **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 de 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 10.228, 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, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: 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 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.

Av. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES
CEP 29075-910 WhatsApp: 27 98809-0151 Site: <https://ouvidoria.ufes.br/> - e-mail: 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 03/12/2021 às 14:02

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/323298?tipoArquivo=O>