



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA**

4.º Trimestre de 2021

Documento avulso nº 23068.053846/2022-87

**VITÓRIA
2022**



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Sumário

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	4
3	PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4	PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS.....	9
5	PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA, O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E O PLANEJAMENTO SETORIAL DA OUVIDORIA.....	10
6	CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFES.....	12
7	CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA.....	13
	ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....	15
	ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS ASSUNTOS.....	16
	ANEXO III – BASES DE DADOS.....	19
	ANEXO IV – LEGISLAÇÃO.....	20



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 pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo, durante o quarto trimestre do exercício de 2021.

A equipe da Ouvidoria da UFES é composta pelos servidores:

Renato Carlos Schwab Alves

Ouvidor

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Encarregado de dados

Janete do Carmo Narciso

Administradora

Marcelo Rosa Pereira

Assistente em Administração

Pamella Teixeira Cardoso Jevaux

Auxiliar Administrativo

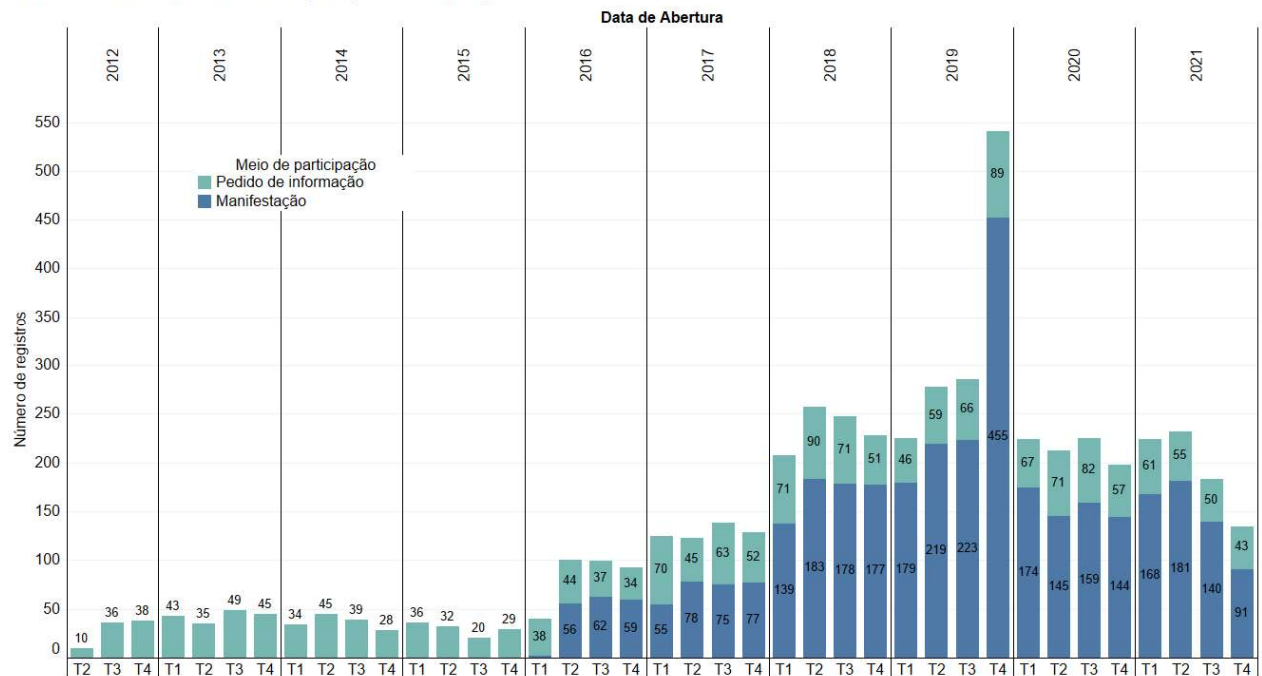
Wellington Batista Pereira

Administrador



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

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



2 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Conforme demonstrado no Gráfico 01, o quarto trimestre do exercício de 2021 apresenta um total de 91 (noventa e uma) Manifestações de Ouvidoria e 43 (quarenta e três) Pedidos de Acesso à Informação, os quais foram analisados, tratados e respondidos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

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

- Reduzindo o percentual de arquivamento em relação ao trimestre anterior, 12 (doze) Manifestações de Ouvidoria foram arquivadas por não atenderem a critérios legais, ou estarem duplicadas;
- O assunto ‘Documentação Institucional’ destacou-se como o mais abordado, seguido por “Atendimento” e “Conduta Docente”, respectivamente;



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- Os Pedidos de Acesso à Informação representaram 35,25% do total das manifestações registradas, seguidos pelas Reclamações, que representaram 25,41%;
- Neste trimestre, foram registrados 43 (quarenta e três) pedidos de Acesso à Informações, os quais foram totalmente respondidos, com tempo médio de resposta de 16 (dezesesseis) dias e 74,42% com acesso concedido.
- Salientamos, ainda que os Pedidos de Acesso à Informação tiveram um total de 5 (cinco) recursos: 4 (quatro) em primeira instância e 1 (um) em 2ª instância, acionando a autoridade máxima do órgão.
- Neste período, não tivemos registros de Simplifique! e Sugestões;
- A Pró-Reitoria de Graduação permanece como a unidade mais demandada, conforme podemos observar no Gráfico 4, respondendo ao maior número de manifestações de Ouvidoria no período;
- A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e o Gabinete da Reitoria ocupam, respectivamente, segunda e terceira colocação entre as unidades mais requeridas;
- A partir dos Gráficos 5 e 6, concluímos que alcançamos a média de 18 (dezoito) dias para registro de resposta conclusiva às Manifestações de Ouvidoria e 23 (vinte e três) dias para registro de respostas conclusivas aos Pedidos de Acesso à Informação.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 2: Número de manifestações por tipo

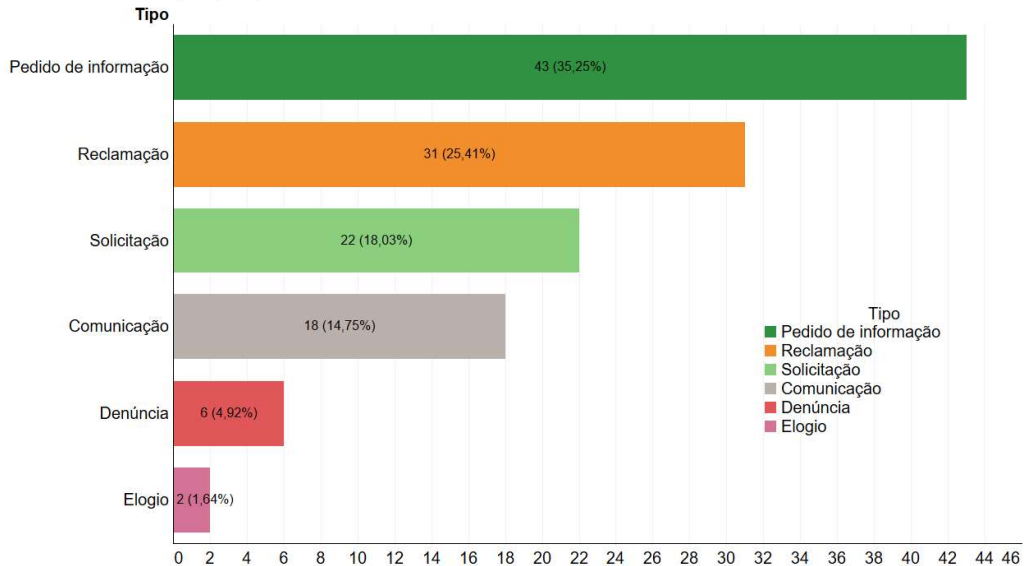
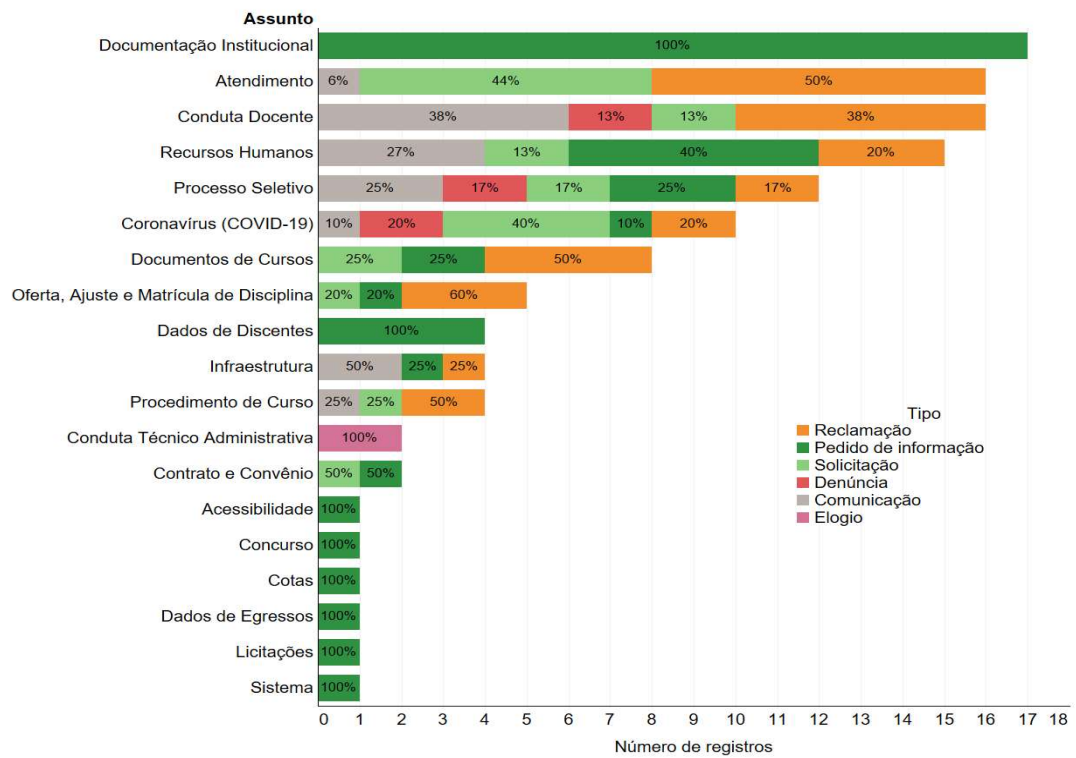


Gráfico 3: Número de manifestações por assunto e tipo





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

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

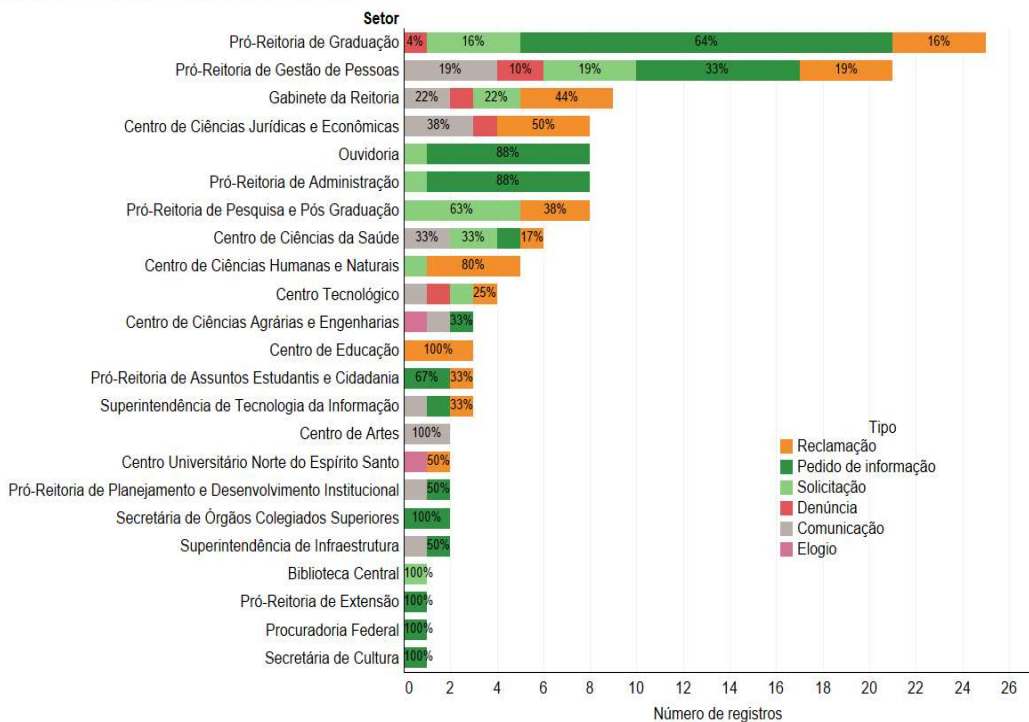
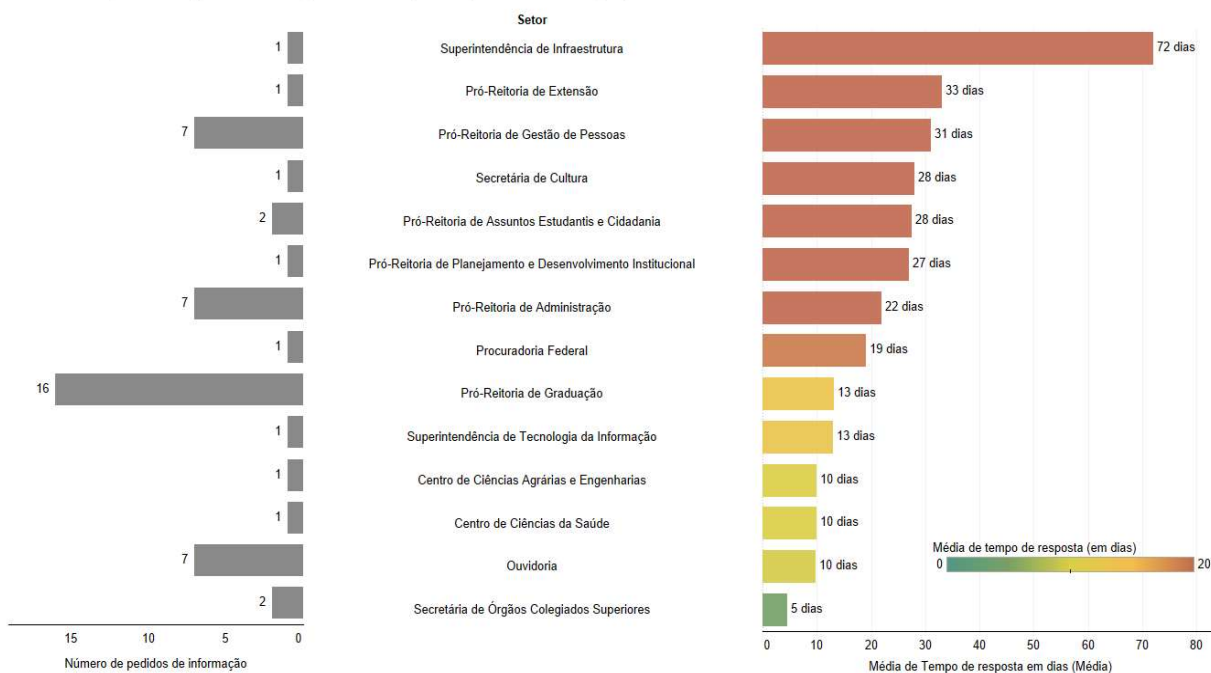


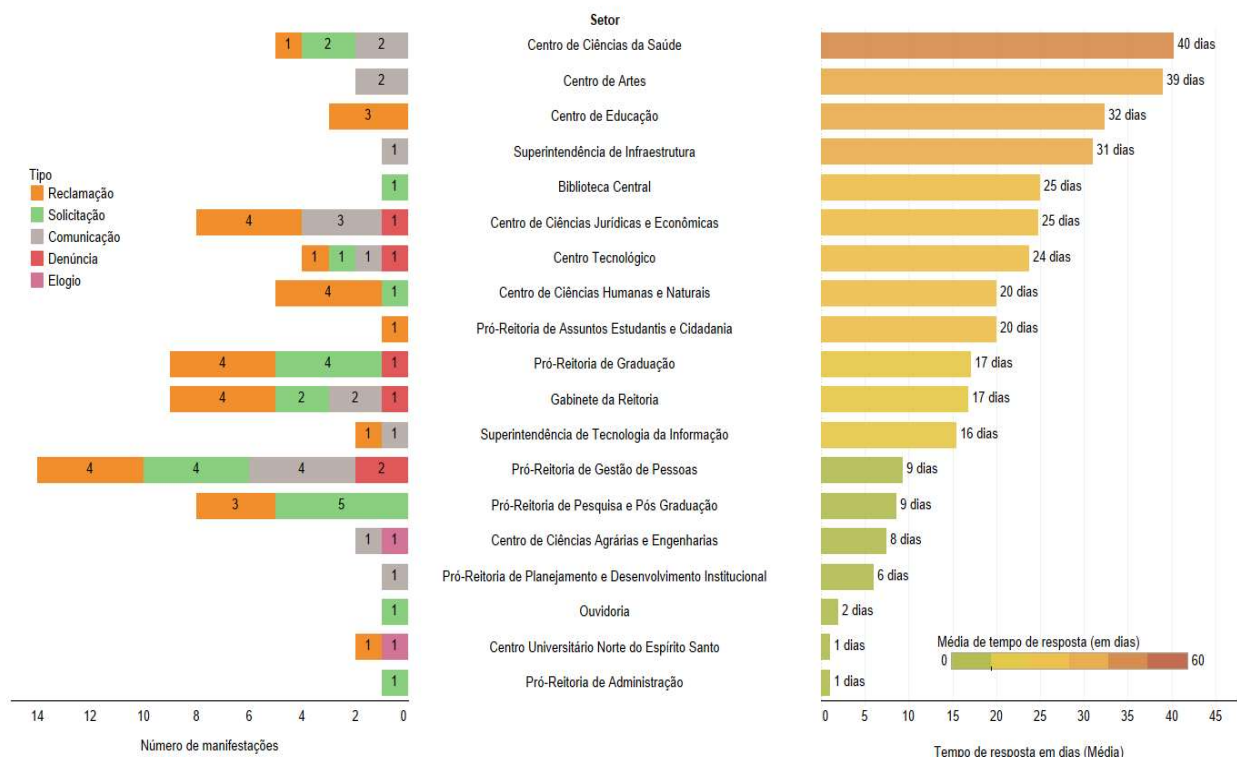
Gráfico 5: Comparativo do quantitativo e tempo médio de resposta de pedidos de informação por setor





Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Gráfico 6: Comparativo do quantitativo e tipo relacionado ao tempo médio de resposta de manifestações por setor



3 PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No quarto trimestre de 2021, as manifestações de Ouvidoria apresentaram motivos diversos de registro junto à Plataforma Fala.BR, dentre os quais destacamos:

- Editais de vagas surgidas;
- Ofertas de disciplinas;
- Acesso à classroom;
- Acesso aos campi.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Foram apresentadas, ainda, dúvidas relacionadas com o retorno ao trabalho presencial/híbrido, tanto por parte de servidores quanto de discentes, e abordados tópicos como medidas gerais de prevenção e apresentação voluntária do certificado nacional de vacinação contra a Covid-19.

Quanto aos “Processos Seletivos”, foram observadas questões relacionadas à editais de concurso público e ingresso em cursos de Graduação e de Pós-Graduação.

Os principais temas dos Pedidos de Acesso à Informação envolvem planejamento e gestão, licitações, energias, cadastros, sistema financeiro, pesquisa e desenvolvimento e auditorias

4 PROBLEMAS E SOLUÇÕES ADOTADAS

Considerando os principais motivos descritos nas manifestações, bem como a reorganização das atividades administrativas e acadêmicas, estabelecida pela Resolução CUN/UFES nº 31, de 10 de novembro de 2021, os gestores da Universidade buscaram esclarecer os questionamentos levantados, bem como orientar os casos individuais apontados.

No que tange aos procedimentos de cursos, tanto no âmbito de graduação quanto da pós-graduação, as dificuldades apresentadas pelos discentes foram analisadas pelas unidades responsáveis, as quais ofereceram respostas de acordo com as possibilidades regimentais da instituição.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

5 O PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA, O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E O PLANEJAMENTO SETORIAL DA OUVIDORIA

Dando continuidade aos trabalhos de implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP/CGU), em cumprimento ao cronograma estabelecido no guia de implementação elaborado pela CGU, a Ouvidoria da UFES, durante o quarto trimestre do exercício de 2021, deu seguimento ao processo de elaboração do Plano de Ação MMOuP, cuja conclusão permitiu a definição do nível alvo pretendido para o biênio avaliativo de 2021/2023.

Destacamos que a elaboração do Plano de Ação MMOuP, ocorreu em sintonia com a elaboração do Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria (PDS/Ouvidoria), com o suporte metodológico da Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN), conforme já descrito no Relatório do Terceiro Trimestre do corrente exercício.

Contemplando as três dimensões definidas no Guia de Implementação do MMOuP, o Plano de Ação construído indicou a capacidade da Ouvidoria avançar neste primeiro biênio avaliativo.

Assim, a interface entre os dois planos de ação: do MMOuP com o PSD/Ouvidoria, apontou como produto comum o objetivo setorial de “Aumentar o grau de maturidade da Ouvidoria”, cuja metas construídas são:

1. Alcançar o nível sustentado de maturidade;
2. Cumprir integralmente com o estabelecido na Portaria 581/2021 – CGU.

Este objetivo setorial, conforme constatação da PROPLAN, está alinhado ao Objetivo Estratégico da Gestão, constante do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFES: “OEG1. Fortalecer mecanismos de governança” e “OEG2. Assegurar uma gestão ética, democrática, transparente, participativa e efetiva”. Constatou-se,



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

também, sua aderência aos Objetivos Estratégicos Transversais da Gestão para o Desafio Institucional de Infraestrutura e Acessibilidade (OTG1 e OTG2) e Inovação e Responsabilidade Social (OTG4), ambos do PDI/UFES

Quanto ao Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), cujo diagnóstico relatado no Relatório do Terceiro Trimestre, identificou que o nível de maturidade da Ouvidoria UFES foi de 2,092962963 - Nível Básico. Esse resultado advém da média dos níveis por dimensão, a saber: Estruturante = 3,14; Essencial = 1,8055555; Prospectiva = 1,33333. Vale destacar que o nível de maturidade (nMMOuP) possui a seguinte equivalência:

- Otimizado: nMMOuP = 4
- Sustentado: 3 nMMOuP <4
- Básico: 2 nMMOuP <3
- Limitado: nMMOuP <2

As proposições elencadas no Plano de Ação do MMOuP projetam a Ouvidoria para o nível 3,020556 – Nível Sustentado, com os níveis por dimensão estimado para: Estruturante = 3,52; Essencial = 2,4861; Prospectiva = 3,0556. Este Plano de Ação foi encaminhado à Administração Superior, que submeteu para análise da PROPLAN, que se manifestou da seguinte forma:

“Procedendo com a análise do Nível dos 47 Elementos avaliados e das proposições do Nível Alvo para cada um destes Elementos, refletindo no Nível dos Objetivos, Dimensões e Maturidade, entendemos que o Nível Alvo proposto representa atributo/característica: desafio, relevante, alcançável, verificável, mensurável e factível para a sua consecução no prazo estabelecido, conforme sequencial 1. Desse modo, anuímos com o Nível Alvo proposto na planilha supracitada.¹”

A partir análise acima, o Reitor da UFES validou o Plano de Ação do MMOuP, apresentado pela Ouvidoria e o Nível Alvo de Maturidade a ser alcançado até o final

¹ PROPLAN – Processo digital nº 23068.073471/2021-91: **Despacho**. 10/12/2021, sequencial 7. Link de acesso <https://protocolo.ufes.br/#/documentos/3954974/pecas/>



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

do período avaliativo, em 15/03/2023. Desta forma, o passo seguinte da Ouvidoria foi a inserção das informações no e-Aud, em 15/12/2021, conforme cronograma do Guia de Implementação do MMOuP. O e-Aud é o sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental. O sistema integra, em uma única plataforma eletrônica, todo o processo de auditoria, o desde o planejamento das ações de controle até o monitoramento das recomendações emitidas e o registro dos benefícios.

Por fim, no que trata do MMOuP e após a validação do Plano de Ação, a Ouvidoria iniciou as tratativas com os órgãos da Administração Central para a superação dos “Nós Críticos” elencados no Relatório do Terceiro Trimestres, com vista a iniciar as ações para o atingimento do Nível Alvo informado à CGU.

6 CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFES

Em continuidade ao que consta dos relatórios da Ouvidoria do segundo e terceiro trimestre e após a publicação das enquetes de avaliação, foi identificado durante o monitoramento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da UFES, a baixa adesão de voluntários para atuarem como conselheiros para avaliação dos serviços prestados pela Universidade. Com a finalidade de potencializar o chamamento de conselheiros, a Ouvidoria buscou suporte e parceria junto a Superintendência de Comunicação (SUPEC) e as Pró-reitorias que tinham enquetes publicadas: Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), Pró-reitoria de Assistência Estudantil e Cidadania (PROAECI) e Pró-reitoria de extensão (PROEX).

Por proposição da Ouvidoria e por meio da PORTARIA Nº 649, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2021 – REITOR/UFES, foi criado o Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da UFES, cuja



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

composição se deu pela representação de todas as unidades com serviços publicados na Carta de Serviços da UFES. Esse comitê possui as seguintes atribuições:

- I. Realizar os processos anuais de chamamento para o engajamento de novos voluntários para compor os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES, conforme os Eixos Estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional;
- II. Gerir e operar a Carta de Serviços ao Usuário da UFES, acompanhando sua edição e atualização semestral;
- III. Elaborar enquetes de avaliação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos da UFES; e,
- IV. Elaborar tabulação das enquetes e emitir o relatório anual com os resultados das avaliações

Por fim, em 31 de dezembro de 2021, as enquetes avaliativas publicadas na Plataforma dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, foram encerradas e durante o primeiro trimestre de 2022, os resultados serão avaliados por cada uma das Unidades Organizacionais prestadoras dos serviços avaliados. Essa avaliação será, posteriormente, analisada e validada pelo Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários da UFES.

7 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:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- [Painel resolveu?](#)
- [Painel Lei de Acesso à Informação](#)

No quarto trimestre de 2021, a Ouvidoria da UFES, cumprindo com suas atribuições rotineiras, deu prosseguimento da sua adequação 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. Nesse contexto, destacamos a administração do relacionamento com o usuário de serviço público, por meio do tratamento das Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação, a criação do Comitê Permanente de Acompanhamento dos Conselhos de Usuários da UFES e demais ações descritas no presente relatório.

Ademais, permaneceram em continuidade as discussões sobre a elaboração do Plano de Desenvolvimento Setorial – PDS/Ouvidoria, em conjunto com a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN), visando, dentro outros objetivos, fortalecer mecanismos de gestão e governança da Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

ANEXO I – TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Manifestação de Ouvidoria

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.

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XXXIII, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Em conformidade com a disposição constitucional, todos têm o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral. Tais informações que devem ser prestadas conforme dispõe a Lei 12.527/2011, ressalvadas as exceções previstas nas legislações vigentes.

***Prazo de resposta:** Até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa.



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 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;
- **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;
- **Compras:** Manifestação referente aos processos de compras;
- **Contrato e Convênio:** Manifestação relacionada à contratos e convênios



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

firmados entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processo licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato;

- **Cotas:** Manifestação referente ao sistema de cotas;
- **Dados de Egressos:** Manifestação referente a egressos;
- **Dados de Discentes:** Manifestação referente a informações de discentes;
- **Demonstração Contábil:** Manifestação referente a dados contábeis;
- **Documentação Institucional:** Manifestação referente a documentações institucionais diversas;
- **Documentos de Cursos:** Manifestação relacionada ao procedimento de elaboração e emissão de certificados, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros;
- **Imagem Institucional:** Manifestação relacionada à citação institucional em sites, redessociais, 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;
- **Painel Resolveu:** é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa;
Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social;
- **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



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

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;
- **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.



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 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>



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 Federal de 1988.

- **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.



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 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 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019**

Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes 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.



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.

- **DECRETO Nº 10.890, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2021**

Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

- **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.

- **PORTARIA Nº 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021**

Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019.