



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**RELATÓRIO ANUAL  
MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO  
Ano: 2021**

**VITÓRIA  
2021**





Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. A Ufes.....	3
3. Lei de Acesso à Informação – LAI.....	4
<b>31 Serviço de Informação ao Cidadão na UFES.....</b>	<b>5</b>
<b>32 Autidade de monitoramento.....</b>	<b>6</b>
4. MONITORAMENTO DA LAI – ANO 2021.....	6
<b>41 Transparência Passiva.....</b>	<b>7</b>
<b>42 Transparência Ativa.....</b>	<b>10</b>
<b>43 Dados Abertos.....</b>	<b>19</b>
<b>44 Carta de Serviços.....</b>	<b>21</b>
<b>45 Recomendações.....</b>	<b>24</b>
REFERÊNCIAS.....	26





## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

### 1. Apresentação

O presente relatório tem o objetivo de apresentar a avaliação e monitoramento dos objetivos de transparência, controle e participação social no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo – UFES, em conformidade com o disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI ([Lei nº 12.527/2011](#)) e nos termos do Art. 67 do [Decreto nº 7.724/2012](#)

### 2. A Ufes

A Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) é uma instituição autárquica vinculada ao Ministério da Educação (MEC), com autonomia didático científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial. Atua com base no princípio da indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão, convocação para atuar em todas as áreas do saber.

A Universidade do Espírito Santo surgiu da reunião de Escolas e Faculdades isoladas de Ensino Superior criadas em Vitória a partir da década de 1930, tendo sido criada em 5 de maio de 1954 pela Lei Estadual nº 806, sancionada pelo então Governador Jones dos Santos Neves. A Universidade do Espírito Santo foi federalizada com o nome de Universidade Federal do Espírito Santo por meio da Lei nº 3868, de 30 de janeiro de 1961, sancionada pelo então Presidente Juscelino Kubitschek.

A Ufes possui cinco campi universitários, localizados nos bairros de Goiabeiras e de Maruípe, município de Vitória; nos municípios de Alegre e Jerônimo Monteiro, nos sul



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

**do Estado, e no município de São Mateus, no norte capixaba, com uma área territorial total de 13,8 milhões de metros quadrados. Sua infraestrutura física global é de 302,5 mil metros quadrados de área construída.**

**Para mais informações sobre a Ufes acesse [www.ufes.br](http://www.ufes.br), ou registre um pedido de informação em <https://falabrcgugov.br/>.**

### **3. Lei de Acesso à Informação – LAI**

**Em vigor desde o dia 16 de maio de 2012, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, citada também como 'Lei de Acesso à Informação' ou então pela sigla 'LAI', inicia um novo patamar de inserção da sociedade como protagonista no controle e participação na gestão pública.**

**Pautada na garantia do direito fundamental de acesso à informação relacionada à gestão e atuação do Estado e órgãos públicos que o compõem, considerando a publicidade e transparência como preceito geral e o sigilo como exceção, a LAI é operacionalizada por meio das unidades de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC).**

**Estas unidades possuem a oportunidade de prestar um valioso serviço informacional à sociedade, o que proporciona sua interação com a gestão pública, possibilitando ao usuário avaliar e fiscalizar a aplicação dos recursos obtidos com a arrecadação de impostos e o respectivo retorno à sociedade, por meio dos serviços públicos e investimento em diversas áreas fundamentais ao bemestar social.**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Para exercer o direito regulamentado pela LAI, o usuário não precisa necessariamente dirigir-se presencialmente a Ouvidoria da UFES, visto que os pedidos podem, também, ser feitos de forma eletrônica, por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR](#) disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).**

**A CGU é o órgão encarregado de monitorar a implementação da LAI no âmbito do Poder Executivo Federal.**

### **3.1 Serviço de Informação ao Cidadão na UFES**

**A aplicação da Lei de Acesso à Informação se estabelece cotidianamente no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo**

**O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFES está integrado à Ouvidoria, fortalecendo e centralizando a promoção de controle e participação social na instituição**

**Além do Ouvidor- CD 04, Servidor Renato Carlos Schwab Alves, integram o quadro de servidores da Ouvidoria**

**Janete do Carmo Narciso;**

**Marcelo Rosa Pereira;**

**Patella Teixeira Jevaux;**

**Wellington Batista Pereira;**



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

### 3.2 Autoridade de monitoramento

**Em conformidade com o disposto na LAI e nos termos do Art 67 do Decreto 7.724/2012, às atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Ufes está vinculada ao servidor que estiver ocupando o cargo de Ouvidor, conforme [Portaria DGP UFES nº2215 de 1 de novembro de 2017](#).**

**O Art 67 do Decreto 7.724/2012, estabelece as seguintes atribuições a Autoridade de Monitoramento:**

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 2011;**
- II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria Geral da União;**
- III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto;**
- IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e**
- V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art 22 (Brasil, 2012).**

## 4. MONITORAMENTO DA LAI – ANO 2021

**No ano de 2021 a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo desenvolveu suas atividades em conformidade com as medidas de enfrentamento a pandemia de**





**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**COVID 19 Desta forma, o trabalho prestado pela equipe foi realizado remotamente. A seguir, destacamos as ações realizadas no ano de 2021.**

#### **4.1 Transparência Passiva**

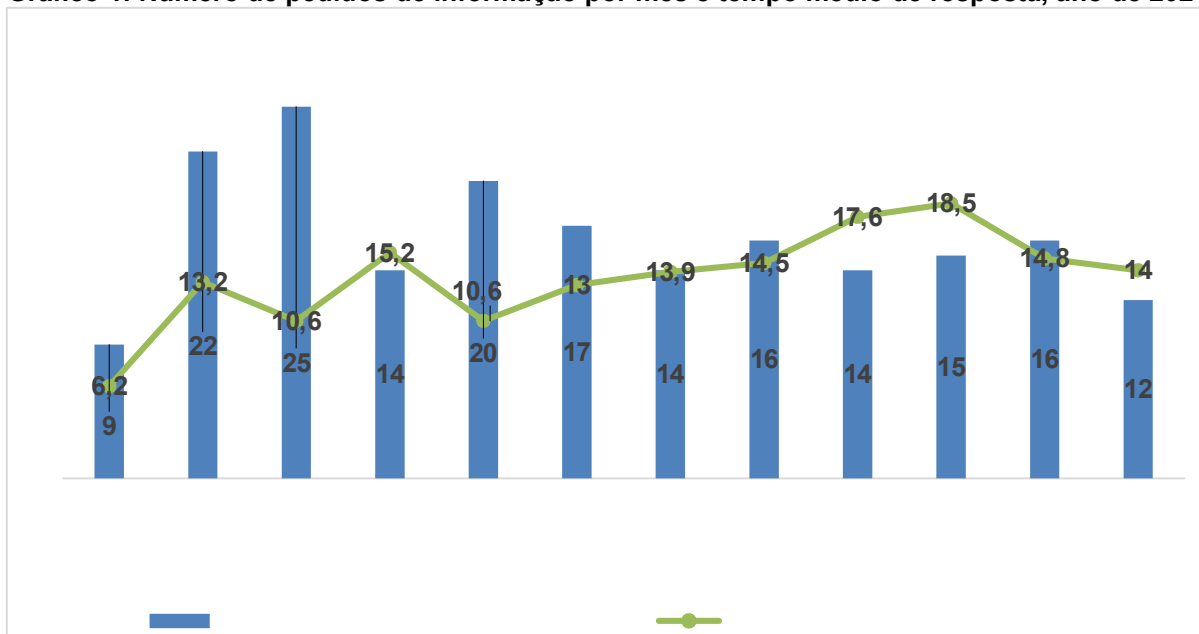
**Aa transparência passiva está relacionada aos registros de pedidos de informação realizados pela sociedade, buscando informações variadas sobre a UFES e gerenciadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.**

**O tempo médio de resposta em dia é um dos índices avaliados na prestação do serviço informacional dos SIC. Este índice foi acompanhado e foram adotadas medidas para reduzi-lo, tais como tornar o direcionamento da demanda informacional transparente através da tramitação pelo Sistema de Protocolo da UFES, <https://protocolo.ufes.br/#/home> e de estabelecer uma atuação mais incisiva na obtenção da informação demandada no tempo mais breve possível. O Gráfico 1, apresenta o monitoramento do tempo médio de resposta aos pedidos de informação, que é mensurado em dias. Observa-se que, mesmo em trabalho remoto e com as medidas de isolamento social enfrentadas a partir de março de 2020, o SIC-UFES, em conjunto com os setores demandados, manteve no ano de 2021 um tempo de resposta satisfatório, considerando o momento pandêmico vivido**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Gráfico 1: Número de pedidos de informação por mês e tempo médio de resposta, ano de 2021**



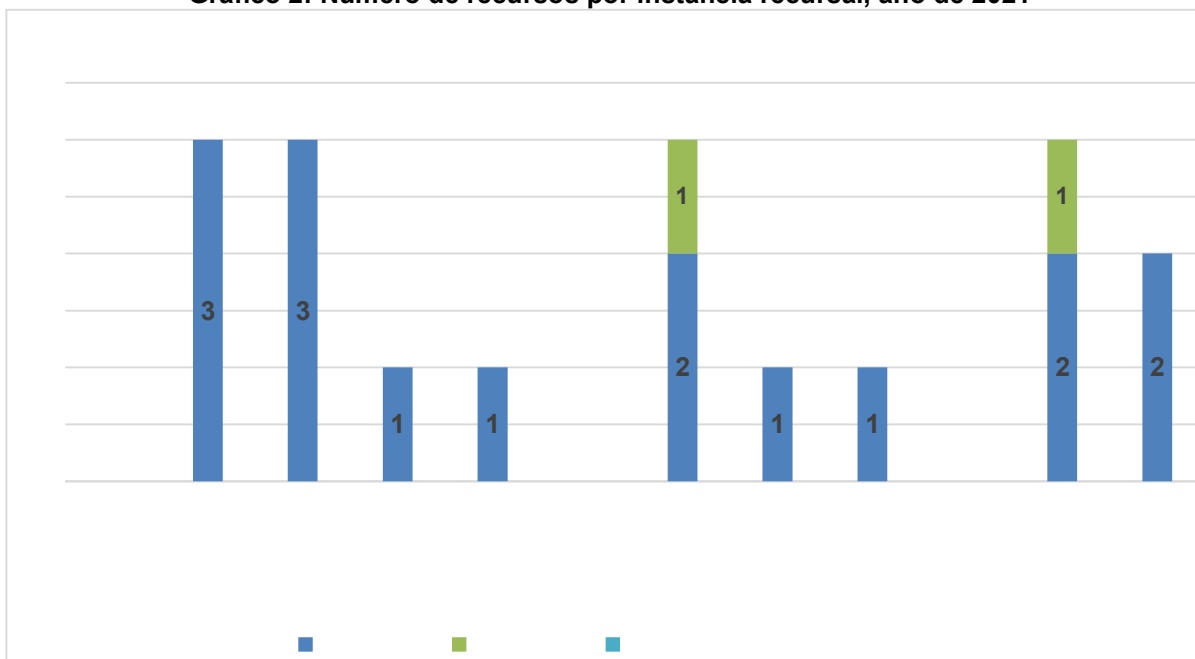
Dados extraídos de: Painel – Lei de Acesso à Informação-Controladoria Geral da União

**Considera-se o tempo de resposta, um dos índices que demandam atenção da instituição e dos setores que a compõem e o compromisso com a transparência e controle social, que também deve ser relacionado com outros fatores, como número de recursos, resultados de pesquisa de satisfação, que serão apresentados a seguir:**



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

Gráfico 2: Número de recursos por instância recursal, ano de 2021



Fonte: Painel – Lei de Acesso à Informação-Controladoria Geral da União

**Os principais motivos alegados pelos solicitantes para interpor recursos sobre resposta aos pedidos de informação foram Informação incompleta e outros não informados. Esta constatação pode demonstrar a necessidade do SIC de obter mais esclarecimentos e objetividade, tanto do cidadão solicitante da informação, como do setor detentor da informação que responderá o pedido**

**A fim de contribuir com o alcance dos objetivos traçados no planejamento da Ouvidoria no que tange as ações de aperfeiçoamento e análise do serviço informacional prestado pelo SIC, a ferramenta de pesquisa de satisfação sobre a resposta aos pedidos de informação é disponibilizada, via Plataforma Fala BR, ao solicitante no momento em que a resposta é registrada pela unidade SIC. A pesquisa considera uma avaliação em uma escala de 0 a 5 as seguintes perguntas:**

**A resposta fornecida atende plenamente ao seu pedido?**

**A resposta fornecida foi de fácil compreensão?**



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações LAI, além de servir de parâmetro para ações e recomendações no que se refere à transparência pública na UFES.

Na tabela 1 temos o resultado da pesquisa de satisfação em 2021 com número de pedidos de acesso à informação, o total de respostas a pesquisas de satisfação, o percentual de participação nas pesquisas e a Média de satisfação por mês.

Tabela 1: Resultado da pesquisa de satisfação, 2021.

Mês	jan	fev	mar	abril	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Número de pedidos de informação	9	22	25	14	20	17	14	16	14	15	16	12
Total de respostas a pesquisas de satisfação	3	8	7	4	7	4	1	4	3	2	1	3
% de participação em respostas a pesquisas de satisfação	33%	36%	28%	28,5%	35%	23,5%	7%	25%	21,4%	13%	6%	25%
<b>Pesquisa de satisfação</b>												
Média de satisfação (0 a 5)	4,6	3,6	4,7	4	4,3	4,5	5	4,75	4	5	3	5

Fonte: Painel – Lei de Acesso à Informação - Controladoria Geral da União

## 4.2 Transparência Ativa

Com vistas a exercer as atribuições da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, dispostas na Lei nº 12.527/11 e no Decreto nº 7.724/12, e considerando as orientações constantes no Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e a necessidade de mantermos a transparência ativa da UFES devidamente atualizada, foram encaminhados ofícios aos setores detentores de informações necessárias à composição do Rol Mínimo de Transparência Ativa da UFES, a fim de orientá-los sobre a legislação pertinente.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

**Após interação com esses setores, é feita a atualização no Sistema de Transparência Ativa para avaliação da Controladoria Geral da União. Obtivemos o resultado apresentado na tabela 2.**

Tabela 2: Relatório de avaliação de itens de Transparência Ativa da UFES, 2018/2021

Data da atualização	Avaliação da CGU		Total de itens preenchidos
	Cumpe parcialmente	Não Cumpe	
04/01/2018	1		1
28/02/2018	5		5
11/12/2019	3		3
13/12/2019	1		1
16/12/2019	23	1	24
23/12/2019	1		1
30/12/2019	1		1
23/01/2020	1		1
06/04/2020	1		1
06/05/2020		2	2
27/04/2020	2		3
28/04/2020			
29/09/2020	1		1
22/07/2021	1	5	6
<b>Total de itens de transparência</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>49</b>

Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - extraído em 08/04/2022.



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Quadro 1: Relatório de avaliação de itens de Transparência Ativa da UFES.**

Assunto	Item	URL	Avaliação CGU
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga lista dos programas, projetos e ações executados?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre Parcialmente
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga a indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre Parcialmente
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga as principais metas de seus programas, projetos e ações?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre Parcialmente
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre Parcialmente
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre Parcialmente
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga sua Carta de Serviço?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga informações gerais sobre programas que resultem em renúncias de receitas?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga informações sobre	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	Cumpre

12

Av. Fernando Fenai, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES CEP 29075-910

WhatsApp 2798809015 Site <https://ouidria.ufes.br/> - e-mail [ouidria@ufes.br](mailto:ouidria@ufes.br)



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

	programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador – FAT?		
AUDITORIAS	O órgão ou entidade divulga seus relatórios de gestão?	<a href="http://sic.ufes.br/auditorias">http://sic.ufes.br/auditorias</a>	Cumpre
AUDITORIAS	O órgão ou entidade divulga seus relatórios e certificados de auditoria?	<a href="http://sic.ufes.br/auditorias">http://sic.ufes.br/auditorias</a>	Cumpre
AUDITORIAS	O órgão ou entidade divulga Informações sobre os processos de auditorias anuais de contas?	<a href="http://sic.ufes.br/auditorias">http://sic.ufes.br/auditorias</a>	Cumpre
AUDITORIAS	O órgão ou entidade divulga Informações sobre o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT)?	<a href="http://www.auditoriageral.ufes.br">http://www.auditoriageral.ufes.br</a>	Cumpre
CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS	O órgão ou entidade divulga informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros?	<a href="http://sic.ufes.br/convenios-e-transferencias">http://sic.ufes.br/convenios-e-transferencias</a>	Cumpre
DADOS ABERTOS	O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	<a href="http://sic.ufes.br/dados-abertos">http://sic.ufes.br/dados-abertos</a>	Cumpre
DADOS ABERTOS	O site do órgão ou entidade possibilita gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários (tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações)?	<a href="http://sic.ufes.br/dados-abertos">http://sic.ufes.br/dados-abertos</a>	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

<b>FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS DOS SITES DOS ÓRGÃOS</b>	O sítio eletrônico do órgão ou entidade disponibiliza ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente e clara?	<a href="http://www.ufes.br/">http://www.ufes.br/</a>	Cumpre
<b>INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS</b>	O órgão ou entidade divulga o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo?	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	Cumpre
<b>INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS</b>	Data da última atualização do rol:	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	Não Cumpre
<b>INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS</b>	O órgão ou entidade divulga o rol das informações desclassificadas, no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano, em cada grau de sigilo?	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	Cumpre
<b>INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS</b>	Data da última atualização do rol:	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	Não Cumpre
<b>INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS</b>	O órgão ou entidade disponibiliza o formulário de pedido de desclassificação e recurso referente a pedido de desclassificação?	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	Cumpre
<b>INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS</b>	Qual o total de Informações Classificadas como 'Reservadas' no órgão ou entidade atualmente?	A UFES não dispõe de Informações Classificadas como 'Reservadas' atualmente	Cumpre





**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Qual o total de Informações Classificadas como 'Secretas' no órgão ou entidade atualmente?	A UFES não dispõe de Informações Classificadas como 'Secretas' atualmente	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Qual o total de Informações Classificadas como 'Ultrasecretas' no órgão ou entidade atualmente?	A UFES não dispõe de Informações Classificadas como 'Ultrasecretas' atualmente	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Qual o total de informações desclassificadas no órgão ou entidade no período de 1º de junho do ano anterior a 31 de maio do corrente ano?	<a href="http://sic.ufes.br/informacao/ultrasecretas">http://sic.ufes.br/informacao/ultrasecretas</a>	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga sua estrutura organizacional [organograma] até o 4º nível hierárquico?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga suas competências até o 4º nível hierárquico?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga a base jurídica de sua estrutura organizacional e competências até o 4º nível hierárquico?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga lista de seus principais cargos e respectivos ocupantes ["quem é quem"] até o 5º nível hierárquico?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Não Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga os horários de	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre

15

Av. Fernando Fenai, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES CEP 29075-910

WhatsApp 2798809015 Site <https://ouidoria.ufes.br/> - e-mail [ouidoria@ufes.br](mailto:ouidoria@ufes.br)



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

	<b>atendimento ao público?</b>		
<b>INSTITUCIONAL</b>	O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	Cumpre
<b>LICITAÇÕES E CONTRATOS</b>	O órgão ou entidade divulga informações sobre suas licitações?	<a href="http://sic.ufes.br/licitacoes-e-contratos">http://sic.ufes.br/licitacoes-e-contratos</a>	Cumpre
<b>LICITAÇÕES E CONTRATOS</b>	O órgão ou entidade divulga informações sobre os contratos firmados em seu âmbito?	<a href="http://sic.ufes.br/licitacoes-e-contratos">http://sic.ufes.br/licitacoes-e-contratos</a>	Cumpre
<b>OUTROS</b>	Além das informações obrigatórias, o órgão ou entidade publica outras informações em transparência ativa? Informar a lista de informações publicadas no campo observações e o endereço eletrônico onde se encontram esse banco de dados.	<a href="http://www.ufes.br/">http://www.ufes.br/</a>	Cumpre
<b>PARTICIPAÇÃO SOCIAL</b>	O órgão ou entidade divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza?	<a href="http://sic.ufes.br/participacao-social">http://sic.ufes.br/participacao-social</a>	Cumpre
<b>PERGUNTAS FREQUENTES</b>	O órgão ou entidade divulga em seus sítios eletrônicos as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade? Informe no campo 'observação' a data da última atualização.	<a href="http://sic.ufes.br/perguntas-frequentes">http://sic.ufes.br/perguntas-frequentes</a>	Cumpre
<b>RECEITAS E DESPESAS</b>	O órgão ou entidade divulga informações sobre sua receita pública?	<a href="http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas">http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas</a>	Cumpre

**16**

**Av. Fernando Fenai, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES CEP 29075-910**

**WhatsApp 2798809015 Site <https://ouidria.ufes.br/> - e-mail [ouidria@ufes.br](mailto:ouidria@ufes.br)**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

RECEITAS E DESPESAS	O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária)?	<a href="http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas">http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas</a>	Cumpre
RECEITAS E DESPESAS	O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução financeira de suas despesas?	<a href="http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas">http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas</a>	Cumpre
RECEITAS E DESPESAS	O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre suas despesas com diárias e passagens?	<a href="http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas">http://sic.ufes.br/receitas-e-despesas</a>	Cumpre
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	O órgão ou entidade divulga informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? [Localização; horário de funcionamento; nome dos servidores; telefone e e-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas; nome e cargo da autoridade de monitoramento da LAI]	<a href="http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic">http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic</a>	Cumpre
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	O órgão ou entidade disponibiliza o modelo de formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC?	<a href="http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic">http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic</a>	Cumpre
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	O órgão ou entidade publica em seu sítio eletrônico banner para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)?	<a href="http://www.ufes.br/">http://www.ufes.br/</a>	Cumpre

17

Av. Fernando Fenai, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras Vitória/ES CEP 29075-910

WhatsApp 2798809015 Site <https://ouidria.ufes.br/> - e-mail [ouidria@ufes.br](mailto:ouidria@ufes.br)



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)</b>	<b>O órgão ou entidade divulga os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação?</b>	<a href="http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic">http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao- cidadao-sic</a>	<b>Cumpre</b>
<b>SERVIDORES</b>	<b>O órgão ou entidade divulga informações sobre seus servidores?</b>	<a href="http://sic.ufes.br/servidores-0">http://sic.ufes.br/servidores-0</a>	<b>Cumpre</b>
<b>SERVIDORES</b>	<b>O órgão ou entidade divulga as íntegras dos editais de concursos públicos realizados?</b>	<a href="http://sic.ufes.br/servidores-0">http://sic.ufes.br/servidores-0</a>	<b>Cumpre</b>
<b>SERVIDORES</b>	<b>O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?</b>	<a href="http://sic.ufes.br/servidores-0">http://sic.ufes.br/servidores-0</a>	<b>Cumpre</b>

Fonte: Sistema de Transparência Ativa (STA) da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

4.3 Dados Abertos

**O Decreto nº 8777/2016 estabelece a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Esse dispositivo não apenas reforça as diretrizes da Lei de Acesso à Informação - LAI, como também traz novas obrigações de transparência ativa, apresentando os seguintes objetivos, princípios e diretrizes:**

**“Art. 1º Fica instituída a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, com os seguintes objetivos:**

**I - promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sob a forma de dados abertos;**

**II - aprimorar a cultura de transparência pública;**

**III - facilitar aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados pelo Poder Executivo federal, sobre os quais não recaia vedação expressa de acesso;**

**IV - facilitar o intercâmbio de dados entre órgãos e entidades da administração pública federal e as diferentes esferas da federação;**

**V - fomentar o controle social e o desenvolvimento de novas tecnologias destinadas à construção de ambiente de gestão pública participativa e democrática e à melhor oferta de serviços públicos para a cidadã;**

**VI - fomentar a pesquisa científica de base empírica sobre a gestão pública;**

**VII - promover o desenvolvimento tecnológico e a inovação nos setores público e privado e fomentar novos negócios;**

**VIII - promover o compartilhamento de recursos de tecnologia da informação, de maneira a evitar a duplicidade de ações e o desperdício de recursos na disseminação de dados e informações; e**

**IX - promover a oferta de serviços públicos digitais de forma integrada.**

**Art. 3º A Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal será regida pelos seguintes princípios e diretrizes:**

**I - observância da publicidade das bases de dados como preceito geral e do sigilo como exceção;**

**II - garantia de acesso inedito às bases de dados, as quais devem ser legíveis por máquina e estar disponíveis em formato aberto;**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

- III - descrição das bases de dados, com informação suficiente para a compreensão de eventuais ressalvas quanto à sua qualidade e integridade;**
- IV - permissão inequívoca de reuso das bases de dados publicadas em formato aberto;**
- V - completude e interoperabilidade das bases de dados, as quais devem ser disponibilizadas em sua forma primária, como maior grau de granularidade possível, ou referenciar as bases primárias, quando disponibilizadas de forma agregada;**
- VI - atualização periódica, de forma a garantir a perenidade dos dados, a padronização de estruturas de informação e o valor dos dados à sociedade e atender às necessidades de seus usuários; e**
- VII - designação clara de responsável pela publicação, atualização, evolução e manutenção de cada base de dados aberta, incluída a prestação de assistência quanto ao uso de dados.”**

**O Plano de Dados Abertos (PDA) 2017-2021 da Universidade Federal do Espírito Santo, teve por objetivo tornar públicas as ações e estratégias organizacionais que nortearam as atividades de implementação e promoção da abertura de dados, de forma institucionalizada e sistematizada.**

**Teve como objetivo geral suscitar a abertura de dados na UFES, visando o cumprimento dos princípios da publicidade, transparência e eficiência, e também a difusão de informações sob o âmbito desta instituição, de forma a promover meios para o controle social e ofertar subsídios mais qualificados à tomada de decisão por meio do compartilhamento de dados entre a Administração Pública e seus órgãos.**

**Como objetivos específicos, tendo como base os objetivos gerais supracitados, a iniciativa de abertura de dados da UFES se propõe a:**

- Iniciar o conhecimento sobre as informações inerentes às ações de governo no contexto da educação;**
- Promover os processos de transparência e de acesso a informações públicas para o controle social;**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

- Facilitar o processo de compartilhamento e cruzamento de dados pela sociedade e entre órgãos governamentais;**
- Promover a melhoria contínua da qualidade dos dados disponibilizados;**
- Impulsionar os processos de transparência e de acesso a informações públicas;**
- Fomentar a governança de dados e práticas de gestão da informação estratégica como uma importante atividade organizacional**

**Assim como ocorreu na elaboração do PDA 2017-2021, há expectativa que a Administração Central designe uma nova Comissão de Dados Abertos, possivelmente constituída por representantes dos setores responsáveis pelas atividades fim e por representantes das atividades administrativas, com a finalidade de elaborar a proposta do PDA 2022-2026, a ser aprovada pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFES.**

#### **4.4 Carta de Serviços**

**A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelo órgão público que visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados, como acessar para obter esses serviços, quais são os compromissos como atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos, conforme exige a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Na prática, implica na organização de um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais - participação e comprometimento, informação, transparência e aprendizagem do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.**

**A Ouvidoria orientou os setores gestores de prestação de serviços a usuários, promovendo o devido suporte aos servidores designados como editores de serviços.**

**A UFES encerrou o ano de 2021 com 37 (trinta e sete) serviços na sua Carta de Serviços ao Usuário, publicados no portal único do governo, que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal, potencializando a relação do cidadão com o Estado de maneira simples e focada nas necessidades do usuário de serviços públicos.**

**A Carta de Serviços ao Usuário da UFES pode ser acessada por meio do seguinte link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-espírito-santo>**

**Abaixo, a relação dos serviços publicados:**

**[Agendar refeições no Restaurante Universitário- UFES](#)**

**[Agendar visita ao campus de Goiabeiras](#)**

**[Cadastrar-se na assistência estudantil- UFES \(Proaes\)](#)**

**[Compartilhe no Restaurante Universitário- UFES](#)**

**[Ingressar em Cursos de Graduação- UFES](#)**

**[Obter 2ª via do cartão de acesso ao Restaurante Universitário- UFES](#)**





**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**[Obteracompanhamentoapessoacondificiência-UFES](#)**

**[Obteratendimentooserviçosocialparaestudante-UFES](#)**

**[Obteratendimento psicológico para estudante - UFES](#)**

**[Obteratendimento sobre ações afirmativas - UFES](#)**

**[Obter bolsa de curso de língua estrangeira - UFES](#)**

**[Obter cartão de acesso ao Restaurante Universitário- UFES](#)**

**[Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação- UFES](#)**

**[Participar de Processo Seletivo para curso de graduação- UFES](#)**

**[Publicar na Revista de Extensão Guarã](#)**

**[Recanegar crédito no Restaurante Universitário- UFES](#)**

**[Receber bolsa de Extensão \(PIBEx\)](#)**

**[Receber bolsa de Pesquisa - UFES](#)**

**[Registro de diplomas de IES privadas](#)**

**[Solicitar atendimento aos veículos de comunicação](#)**

**[Solicitar atendimento ginecológico para alunas assistidas](#)**

**[Solicitar atendimento odontológico para alunos assistidos](#)**

**[Solicitar Atestado de Capacidade Técnica para Fomecimento de Bens e](#)**

**[Materiais \(ACT/Material\)](#)**

**[Solicitar auxílio à pesquisa documental na Ufes \(Ufes\)](#)**

**[Solicitar Auxílio Funeral - UFES](#)**



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

[Solicitar auxílio material de alto custo para Odontologia](#)

[Solicitar bolsa de Monitoria ou Apoio Administrativo - PaEPE](#)

[Solicitar cópia digital de documento arquivado na Ufes](#)

[Solicitar Certidão ou Declaração de Tempo de Contribuição - UFES \(CTC - UFES\)](#)

[Solicitar Colaboração Técnica com a UFES](#)

[Solicitar emissão de certificados de Ações de Extensão](#)

[Solicitar Pensão Alimentícia](#)

[Solicitar Pensão Civil Por Morte](#)

[Solicitar Redistribuição para a UFES](#)

[Solicitar segurança e atendimento a emergências na Ufes](#)

[Solicitar visita técnica ao Arquivo Central da Ufes](#)

[Visitar o Museu de Ciências da Vida \(MCV\)](#)

#### 4.5 Recomendações

**De acordo com o trabalho desenvolvido no ano de 2021, disponibilizam-se as seguintes recomendações à Administração Central da UFES:**



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

**Elaborar o Manual do Processo de Gestão da Transparência Ativa na UFES de modo a estabelecer as responsabilidades de publicação, acompanhamento, avaliação e atualização dos Dados Abertos da Universidade.**

**Realizar a avaliação das ações do Plano de Dados Abertos, vigente até 2021, visando o devido planejamento e construção do novo plano junto aos setores competentes.**

**Designar uma nova Comissão de Dados Abertos, possivelmente constituída por representantes dos setores responsáveis pelas atividades fim e por representantes das atividades meio (administrativas), com a finalidade de elaborar a proposta do Plano de Dados Abertos - PDA 2022-2026 a ser aprovada pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFES.**

**Concluir o atendimento ao rol Mínimo de Transparência Ativa, atentando-se aos itens avaliados como “NÃO CUMPRE” e “CUMPRE PARCIALMENTE”, identificados no Quadro 1.**

**Promover a atualização e verificação semestral dos itens de transparência ativa já disponibilizados no menu ‘Acesso à Informação’, na página principal da UFES: [ufes.br](http://ufes.br). Atentar-se para informações desatualizadas, hiperlink “quebrados”.**

**Dar continuidade ao processo sensibilização junto aos gestores quanto ao cadastro e atualização de serviços na Carta de Serviços da UFES, para que possa ser disponibilizado ao cidadão um número maior de serviços.**

**Incluir o motivo pelo qual o solicitante interpôs recurso sobre a resposta ao seu pedido de informação, visando mitigar a principal motivação para os recursos interpostos, conforme consta no item 4.1 deste relatório**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Fazer gestão junto a Pró reitoria de Gestão de pessoas no sentido de reforçar a necessidade de toda a comunidade universitária participar de cursos sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).**



Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria

REFERÊNCIAS

**BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) Acesso em 8 fev 2022**

**BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm) Acesso em 17 fev 2022**

**BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Brasília, DF: Presidência da República, [2012]. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm) Acesso em 08 fev 2022**

**BRASIL. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm?msclid=460bfb2d08511ec94281a7747962af](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm?msclid=460bfb2d08511ec94281a7747962af) Acesso em 08 fev 2022**

**BRASIL. GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (GTA) PARA OS ÓRGÃOS E ENIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL. Brasília: Controladoria Geral da União. Disponível em <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/ai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf> Acesso em 17 fev 2022**

**UFES. Portaria DGP/UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. Dispõe sobre a designação do ocupante do cargo de Ouvidor como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da instituição. Disponível em [https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anejo/portaria\\_dgp\\_ufes\\_n\\_2215\\_de\\_1\\_de\\_novembro\\_de\\_2017\\_-\\_autoridade\\_de\\_monitoramento\\_da\\_lai.pdf](https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anejo/portaria_dgp_ufes_n_2215_de_1_de_novembro_de_2017_-_autoridade_de_monitoramento_da_lai.pdf)**



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 17/05/2022 às 09:28

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/475395?tipoArquivo=O>