



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**RELATÓRIO ANUAL  
MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO  
Ano: 2020**

**VITÓRIA  
2021**



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Sumário**

<b>Sumário</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Apresentação</b> .....	<b>3</b>
<b>2. A Ufes</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Lei de Acesso à Informação – LAI</b> .....	<b>4</b>
3.1 Serviço de Informação ao Cidadão na UFES.....	5
3.1.1 Autoridade de monitoramento .....	5
3.1.2 Transparência Passiva .....	6
3.1.3 Transparência Ativa .....	15
3.1.4 Dados abertos .....	26
<b>4. MONITORAMENTO DA LAI – ANO 2020</b> .....	<b>26</b>
4.1 Transparência Passiva .....	26
4.2 Transparência Ativa.....	29
4.3 Dados Abertos.....	29
4.4 Carta de Serviços.....	30
4.5 Recomendações .....	31
<b>5. REFERÊNCIAS</b> .....	<b>33</b>



## 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, seguindo o disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI ([Lei nº 12.527, de 2011](#)) nos termos do previsto no Art. 67 do [Decreto 7724, de 2012](#).

Cabe observar que não foi identificado a disponibilização de relatórios de monitoramento da LAI em períodos anteriores, com isso, este relatório abordará um monitoramento do período total de aplicação da LAI na UFES e ao final apresenta um recorte com o monitoramento e avaliação realizado no ano de 2020 incluindo recomendações para o próximo período.

### 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, e que atua com base no princípio da indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão, com vocação para atuar em todas as áreas do saber.

Fundada em 5 de maio de 1954, a Ufes possui quatro campi universitários – em Goiabeiras e Maruipé, Vitória; e nos municípios de Alegre, no sul do Estado; e 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://falabr.cgu.gov.br/>.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

### 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 compõe, considerando a publicidade e transparência como preceito geral e o sigilo como exceção, a LAI é operacionalizada através das unidades de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC's). Estas unidades possuem a oportunidade de prestar um valioso serviço informacional à sociedade, o que proporciona sua interação com a gestão pública, possibilitando ao cidadão avaliar e fiscalizar a aplicação dos recursos obtidos com a arrecadação de impostos e o respectivo retorno à sociedade através dos serviços públicos e investimento em diversas áreas fundamentais ao bem-estar social.

Para exercer o direito regulamentado pela LAI, o cidadão não precisa necessariamente, dirigir-se presencialmente ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do órgão detentor da informação almejada, isso porque os pedidos também poderão ser feitos de forma eletrônica, por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#) disponibilizado pela Controladoria Geral da União - CGU.

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



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

### 3.1 Serviço de Informação ao Cidadão na UFES

A aplicação e implementação dos objetivos da Lei de Acesso à Informação na Universidade Federal do Espírito Santo iniciou no ano de 2012, sendo designado pelo Magnífico Reitor Professor Reinaldo Centoducatte ao também Ouvidor em atuação naquele ano, o Professor Doutor Ricardo Roberto Behr, que passa a ter atribuições de Autoridade de Monitoramento da aplicação LAI, bem como sua implantação e operacionalização no âmbito da instituição federal de ensino.

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

Os servidores atuantes na Ouvidoria são:

- Janete do Carmo Narciso, cargo: Administradora
- Pamella Teixeira Jevaux, cargo: Auxiliar Administrativo
- Welington Batista Pereira, cargo: Administrador
- Renato Carlos Schwab Alves, cargo: Assistente em administração, função: Ouvidor - CD-04

#### 3.1.1 Autoridade de monitoramento

Segundo o disposto na LAI e nos termos do previsto no Art. 67 do Decreto 7724, de 2012, as atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Ufes foi vinculada ao servidor que estiver ocupando o cargo de Ouvidor, conforme [Portaria DGP UFES n 2215, de 1 de novembro de 2017](#).

Segundo o Art. 67 do Decreto 7724, de 2012, são atribuições da Autoridade de Monitoramento:



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

*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).*

Desde sua implementação no ano de 2012, estiveram como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação os servidores constantes na Tabela 1.:

**Tabela 1: Servidores designados como autoridade de monitoramento da LAI de 2012 até 2020.**

<b>Período</b>	<b>Nome</b>
jun/2012 a fev/2017	Ricardo Roberto Behr
fev/2017 a out/2017	Felipe Costa Salcides
out/2017 a mar/2020	Aureo Banhos dos Santos
mar/2020 a dez/2020	Welington Batista Pereira
dez/2020 até o momento	Renato Carlos Schwab Alves

**Fonte – Ouvidoria/UFES.**

### **3.1.2 Transparência Passiva**

A transparência passiva é aquela relacionada a todo o pedido de informação feito por iniciativa do cidadão e direcionado ao Serviço de Informação ao Cidadão da instituição competente pela informação demandada. Ou seja, o monitoramento da



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

transparência passiva refere-se ao monitoramento da interação de todos os registros de pedidos de informação registrados na Plataforma Fala.BR, analisados e respondidos pela unidade de SIC. Os objetivos do SIC e sua competência em relação à transparência passiva estão disponíveis no Art. 9º do Decreto 7724, de 2012.

“Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Art. 10. O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

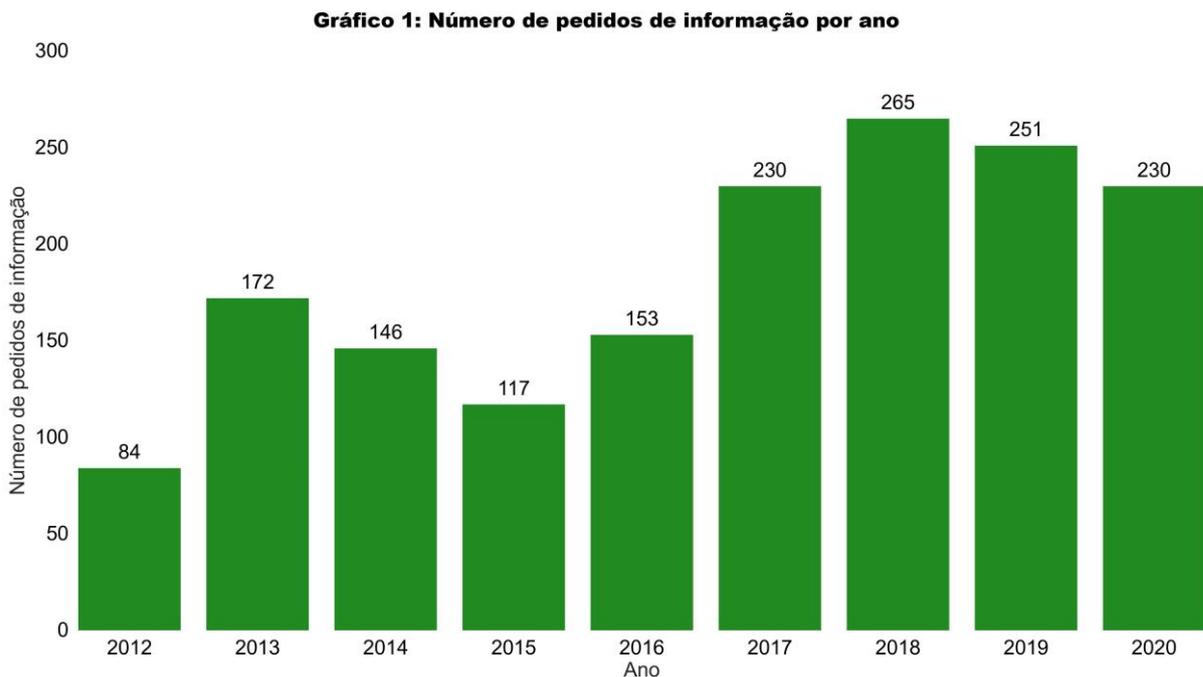
§ 1º Nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

§ 2º Se a unidade descentralizada não detiver a informação, o pedido será encaminhado ao SIC do órgão ou entidade central, que comunicará ao requerente o número do protocolo e a data de recebimento do pedido, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.”  
(Brasil, 2012)



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

**Gráfico 1: Número de pedidos de informação por ano**



**Dados extraídos de: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

De acordo com o Gráfico 1, o Serviço de Informação ao Cidadão da UFES já recebeu, analisou e acionou setores internos detentores de informações para resposta à 1.648 pedidos de informação, de solicitantes dos 26 estados brasileiros e o distrito federal, conforme apresentado na tabela 2 a seguir.



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

**Tabela 2: Número de pedidos de informação por estado da federação, desde a implantação da LAI na UFES em 2012 até 2020.**

Estado	Nº de pedidos de informação
AC	8
AL	16
AM	18
AP	1
BA	25
CE	45
DF	68
ES	545
GO	16
MA	4
MG	104
MS	22
MT	6
PA	32
PB	25
PE	18
PI	19
PR	22
RJ	61
RN	15
RO	11
RR	1
RS	45
SC	9
SE	5
SP	70
TO	2
Não informado	435
<b>Total</b>	<b>1648</b>

**Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

A disponibilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que substituiu o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC,



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

proporcionou acessibilidade informacional a cidadãos de todos estados brasileiros, quebrando a barreira da distância geográfica do controle e participação social na gestão pública.

Essa aproximação do cidadão na gestão do Estado, e organizações que o compõem, é elemento fundamental para o exercício efetivo da cidadania. No entanto, conforme Vitorino (2011): a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos, inclusive sua efetiva interação com o estado e as organizações públicas.

Pode-se afirmar que a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos pode estar relacionada aos níveis de ensino, ou seja, a escolaridade de cada indivíduo, a Tabela 3 talvez transparece essa afirmação.

**Tabela 3: Número de pedidos de informação por nível de escolaridade, desde a implantação da LAI na UFES entre 2012 até 2020.**

Escolaridade	Nº de pedidos de informação
Ensino Fundamental	2
Ensino Médio	136
Ensino Superior	355
Mestrado/Doutorado	312
Pós-graduação	275
Não informado	568
<b>Total</b>	<b>1648</b>

**Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

A Tabela 3 externa uma possível barreira informacional, a barreira da escolaridade que impacta tanto a capacidade técnica do indivíduo ao utilizar o sistema digital Fala.BR e também a capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

ressignificar a informação, segundo Vitorino e Piantola (2009; p. 102) entendidas como as dimensões de competência informacional técnica e estética. O exercício da cidadania pode estar sendo limitado a uma parcela da população pelo quesito da escolaridade, essa constatação pode ser base para avaliar a efetiva acessibilidade da prestação do serviço informacional dos SIC's e a necessidade de desenvolvimento de uma cultura informacional na sociedade brasileira.

Outro fator presente na análise do perfil do cidadão que utilizou o serviço informacional prestado pelo SIC da UFES é a sua proximidade profissional com a instituição federal de ensino superior. Neste quesito, ocupando maior presença foram de solicitante que se manifestaram como sendo: Servidores Públicos Federais, Professores e Estudantes de acordo com a Tabela 4.

**Tabela 4: Número de pedidos de informação por nível de escolaridade, desde a implantação da LAI na UFES em 2012 até 2020.**

Profissão	Nº de pedidos de informação
Empregado - setor privado	75
Empresário/empreendedor	8
Estudante	215
Jornalista	18
Membro de ONG internacional	1
Membro de ONG nacional	1
Outra	80
Pesquisador	60
Professor	115
Profis. Liberal/autônomo	21
Servidor público estadual	47
Servidor público federal	399
Servidor público municipal	46
Não informado	562
<b>Total</b>	<b>1648</b>

**Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

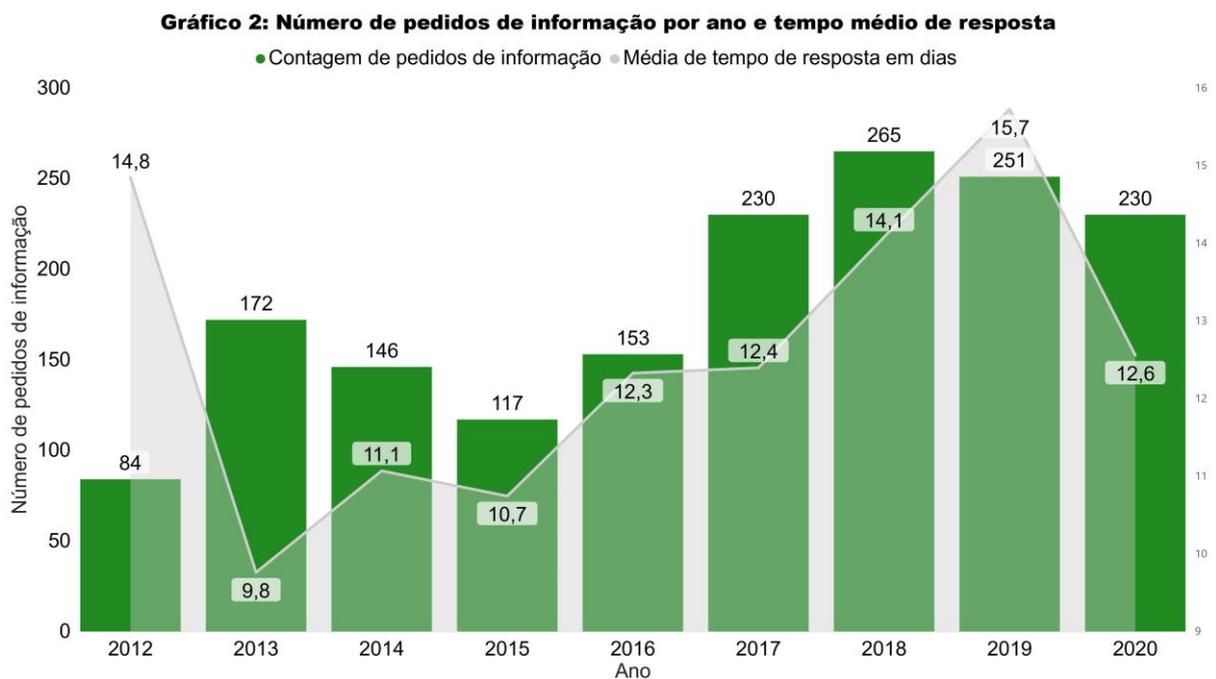
O gráfico 1 apresentou todo o histórico quantitativo da transparência passiva executada no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo e gerenciada pela



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

unidade do SIC. A seguir, no gráfico 2, inclui-se a informação referente a média do tempo de resposta aos pedidos de informação por ano.

**Gráfico 2: Número de pedidos de informação por ano e tempo médio de resposta em dias**



**Dados extraídos de: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

No momento em que a unidade SIC recebe o pedido de informação, é feita uma análise prévia seguindo o disposto na LAI e assim direcionando ao setor detentor da informação. O setor ao identificar que a informação está disponível deve disponibilizar o acesso imediatamente, caso não seja possível o acesso imediato, deverá no prazo de até vinte dias proceder com a resposta e ou especificação da decisão sobre a solicitação de acesso à informação de acordo com o Art. 15 do Decreto 7724, de 2012. Este procedimento de resposta e especificação de decisão sobre o pedido de informação, gerido pela unidade SIC, é apresentado na Tabela 5.



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Com decisões e procedimentos de resposta analisados e discutidos de forma conjunta pelo setor detentor da informação e a unidade do Serviço de Informação ao Cidadão, e com base na legislação, especifica-se a decisão sobre o pedido de informação. A Tabela 5 apresenta o número de pedidos de informação por decisão sobre o fornecimento da informação.

**Tabela 5: Número de pedidos de informação por ano por especificação da decisão sobre o pedido de informação, de 2012 a 2020.**

Especificação da decisão sobre o pedido de informação	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total de pedidos de informação
Acesso Concedido	71	148	116	98	125	193	222	198	189	1360
Acesso Negado	2	2	5	3	5	1	11	11	7	47
Acesso Parcialmente Concedido	4	3	1	2	3	5	8	6	5	37
Informação Inexistente	3	2	2	1	5	4	13	10	12	52
Não se trata de solicitação de informação	0	6	9	4	5	6	6	16	9	61
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	4	8	7	6	14	2	1	3	47
Pergunta Duplicada/Repetida	2	7	5	2	4	7	3	9	5	44
<b>Total de pedidos de informação</b>	<b>84</b>	<b>172</b>	<b>146</b>	<b>117</b>	<b>153</b>	<b>230</b>	<b>265</b>	<b>251</b>	<b>230</b>	<b>1648</b>

**Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

Após a inserção da resposta ao pedido de informação, o solicitante da informação terá um prazo de até 10 dias para interpor recurso sobre a resposta, cabendo ao SIC à análise do deferimento ou não do recurso e assim proceder com o direcionamento do recurso à autoridade hierarquicamente superior a que proferiu a resposta e especificou a decisão, seguindo o disposto no Art. 15 da LAI e no Art. 21 do Decreto 7724, de 2012.

As instâncias recursais na aplicação da LAI são:

- 1ª instância (autoridade da UFES que disponibilizou a informação)
- 2ª instâncias (autoridade superior da UFES que disponibilizou a informação)

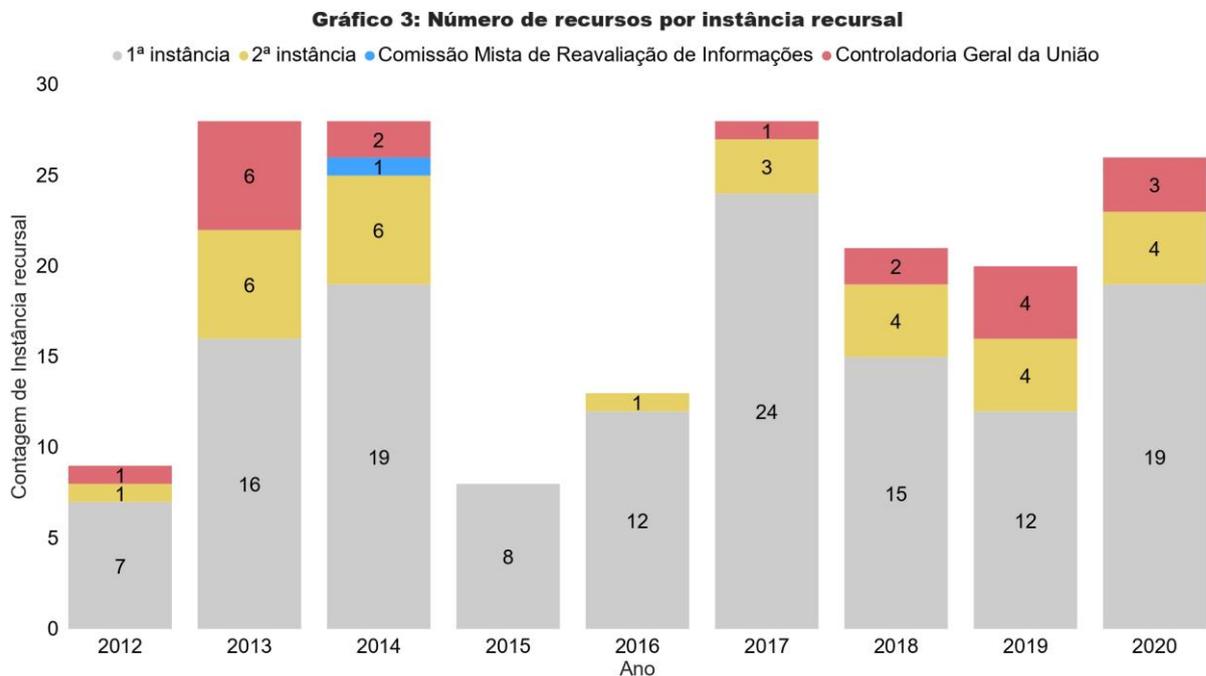


## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

- Controladoria Geral da União – CGU
- Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI

De acordo com gráfico 3, a seguir, apresenta-se o quantitativo de registros de recursos sobre pedidos de acesso à informação, impetrados pelos solicitantes. Os principais motivos alegados pelos solicitantes que interpuseram recurso foram: Informação incompleta e Informação recebida não correspondem à solicitada.

**Gráfico 3: Número de recursos sobre pedidos de informação por instância recursal**



**Dados extraídos de: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

Uma pesquisa de satisfação sobre a resposta aos pedidos de informação é disponibilizada 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 atendeu plenamente ao seu pedido?
- A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



## Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

A avaliação feita pelo cidadão serve de parâmetro para planejamento de ações de aperfeiçoamento e análise do serviço informacional prestado pelo SIC.

**Tabela 5: Resultado da pesquisa de satisfação, de 2012 a 2020.**

Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número de pedidos de informação	84	172	146	117	153	230	265	251	230
Total de respostas a pesquisas de satisfação	0	0	9	46	51	70	78	70	68
% de participação em respostas a pesquisas de satisfação	0%	0%	6%	39%	33%	30%	29%	28%	30%
Pesquisa de satisfação									
Média de satisfação (0 a 5)	--	--	3,78	4,47	4,28	4,10	4,50	4,00	4,45

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

### 3.1.3 Transparência Ativa

Diferente da transparência passiva, que depende da iniciativa do cidadão solicitar uma informação, a transparência ativa encarrega-se de dispor informações por iniciativa própria da própria administração pública, pode-se citar o Portal de [Transparência da transparência do Governo Federal](#) que disponibiliza dados, tabelas e gráficos sobre a gestão de recursos de responsabilidade do Poder Executivo Federal.

Mas a responsabilidade de publicar informações em transparência ativa está em conjunto com cada órgão que compõe a administração pública, conforme o [Guia de Transparência Ativa \(GTA\) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal](#).

“A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e pro ativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na



## **Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria**

internet, no menu “Acesso à Informação”. (Guia de transparência ativa (gta) para os órgãos e entidades do poder executivo federal, 2019).

Sobre o atendimento ao rol de Transparência Ativa que a Universidade Federal do Espírito Santo precisa cumprir, apresenta-se no Quadro 1 o relatório de avaliação de transparência ativa extraído em 01/03/2021. Nesta data, a UFES cumpre 83% do rol mínimo de transparência ativa, de acordo com avaliação da Controladoria Geral da União.



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

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

<b>Assunto</b>	<b>Item</b>	<b>URL</b>	<b>Data da Atualização</b>	<b>Status</b>	<b>Avaliação CGU</b>
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>	28/04/2020	Verificado	Não Cumpre
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>	28/04/2020	Verificado	Não Cumpre
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>	28/04/2020	Verificado	Não Cumpre
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>	28/04/2020	Verificado	Não Cumpre
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>	28/04/2020	Verificado	Não Cumpre
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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga informações gerais sobre	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	27/04/2020	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

Assunto	Item	URL	Data da Atualização	Status	Avaliação CGU
	programas que resultem em renúncias de receitas?				
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão ou entidade divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador – FAT?	<a href="http://sic.ufes.br/acoes-e-programas">http://sic.ufes.br/acoes-e-programas</a>	27/04/2020	Verificado	Cumpre
AUDITORIAS	O órgão ou entidade divulga seus relatórios de gestão?	<a href="http://sic.ufes.br/auditorias">http://sic.ufes.br/auditorias</a>	11/12/2019	Verificado	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>	06/04/2020	Verificado	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>	11/12/2019	Verificado	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>	11/12/2019	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo**  
**Ouvidoria**

<b>Assunto</b>	<b>Item</b>	<b>URL</b>	<b>Data da Atualização</b>	<b>Status</b>	<b>Avaliação CGU</b>
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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS DOS SITES DOS ÓRGÃOS	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>	28/02/2018	Verificado	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Data da última atualização do rol:	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	06/05/2020	Verificado	Não Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

<b>Assunto</b>	<b>Item</b>	<b>URL</b>	<b>Data da Atualização</b>	<b>Status</b>	<b>Avaliação CGU</b>
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Data da última atualização do rol:	<a href="http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas">http://sic.ufes.br/informacoes-classificadas</a>	06/05/2020	Verificado	Não Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Qual o total de Informações Classificadas como 'Reservadas' no órgão ou entidade atualmente?		28/02/2018	Verificado	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Qual o total de Informações Classificadas como 'Secretas' no órgão ou entidade atualmente?		28/02/2018	Verificado	Cumpre
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	Qual o total de Informações Classificadas como 'Ultrassecretas' no órgão ou entidade atualmente?		28/02/2018	Verificado	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/informa%C3%A7%C3%B5es-classificadas">http://sic.ufes.br/informa%C3%A7%C3%B5es-classificadas</a>	04/01/2018	Verificado	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>	27/04/2020	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

<b>Assunto</b>	<b>Item</b>	<b>URL</b>	<b>Data da Atualização</b>	<b>Status</b>	<b>Avaliação CGU</b>
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>	16/12/2019	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	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>	29/09/2020	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	Não Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade divulga os horários de atendimento ao público?	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
INSTITUCIONAL	O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento	<a href="http://sic.ufes.br/institucional-0">http://sic.ufes.br/institucional-0</a>	16/12/2019	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

Assunto	Item	URL	Data da Atualização	Status	Avaliação CGU
	superior?				
LICITAÇÕES E CONTRATOS	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
LICITAÇÕES E CONTRATOS	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>	23/12/2019	Verificado	Cumpre
OUTROS	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>	28/02/2018	Verificado	Cumpre
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
PERGUNTAS FREQUENTES	O órgão ou entidade divulga em seus sítios eletrônicos as respostas a perguntas mais frequentes da	<a href="http://sic.ufes.br/perguntas-frequentes">http://sic.ufes.br/perguntas-frequentes</a>	16/12/2019	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

Assunto	Item	URL	Data da Atualização	Status	Avaliação CGU
	sociedade? Informe no campo 'observação' a data da última atualização.				
RECEITAS E DESPESAS	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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
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>	16/12/2019	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	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>	16/12/2019	Verificado	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	<a href="http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic">http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic</a>	16/12/2019	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

Assunto	Item	URL	Data da Atualização	Status	Avaliação CGU
	esclarecimentos de dúvidas; nome e cargo da autoridade de monitoramento da LAI]				
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>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	O órgão ou entidade pública 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>	13/12/2019	Verificado	Cumpre
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	O órgão ou entidade divulga os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação?	<a href="http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic">http://sic.ufes.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic</a>	30/12/2019	Verificado	Cumpre
SERVIDORES	O órgão ou entidade divulga informações sobre seus servidores?	<a href="http://sic.ufes.br/servidores-0">http://sic.ufes.br/servidores-0</a>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
SERVIDORES	O órgão ou entidade divulga as íntegras dos editais de concursos públicos realizados?	<a href="http://sic.ufes.br/servidores-0">http://sic.ufes.br/servidores-0</a>	16/12/2019	Verificado	Cumpre
SERVIDORES	O órgão ou entidade divulga	<a href="http://sic.ufes.br/servidores-0">http://sic.ufes.br/servidores-0</a>	23/01/2020	Verificado	Cumpre



**Universidade Federal do Espírito Santo  
Ouvidoria**

<b>Assunto</b>	<b>Item</b>	<b>URL</b>	<b>Data da Atualização</b>	<b>Status</b>	<b>Avaliação CGU</b>
	a relação completa de empregados terceirizados?				

**Dados extraídos em 01/03/2021 de: Sistema de Transparência Ativa (STA) da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

### **3.1.4 Dados abertos**

A disponibilização de informações em dados abertos visa aumentar a transparência e a participação por parte do cidadão, pois disponibiliza bases de dados brutas que possibilita a sociedade relacioná-las obtendo assim informações que deseja, contribuindo a estudos e ao próprio controle social. Destaca-se a necessidade de desenvolvimento de habilidades técnicas, para que possa ser capaz de trabalhar com um grande volume de dados.

No âmbito da UFES, o assunto 'Dados Abertos' está disponível no Plano de Dados Abertos, cuja vigência do plano atual se finda neste ano de 2021.

## **4. MONITORAMENTO DA LAI – ANO 2020**

Os tópicos apresentaram um monitoramento e avaliação de todo o período de aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo, a seguir destaca-se ações realizadas no ano de 2020. Um ano atípico, devido às medidas de controle da pandemia de COVID-19, em que o trabalho do SIC-UFES foi realizado remotamente.

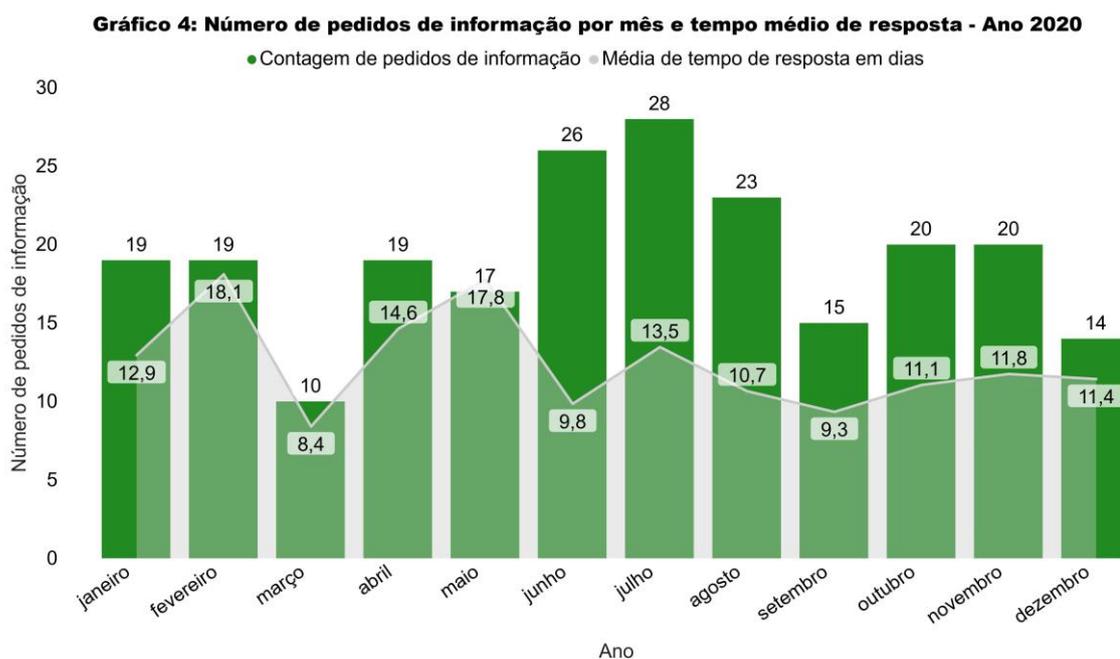
### **4.1 Transparência Passiva**

Conforme já abordado no item 2.2.2, a transparência passiva é relacionada aos registros de pedidos de informação feitos pela sociedade buscando informações variadas sobre a UFES e gerenciadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

O tempo médio de resposta em dias é um dos índices avaliados na prestação do serviço informacional dos SIC's. Este índice foi acompanhado e foram adotadas medidas para reduzi-lo, como: tornar o direcionamento da demanda informacional transparente através da tramitação pelo sistema de protocolos da UFES: protocolo.ufes.br e também uma atuação mais incisiva na obtenção da informação demandada no tempo mais breve possível. O Gráfico 4, apresenta o monitoramento do tempo médio de resposta em dias dos pedidos de informação no decorrer do ano de 2020. Observa-se que, mesmo em trabalho remoto e com as medidas de isolamento social que enfrentado a partir de março de 2020, o SIC-UFES em conjunto com os setores demandados reduziram o tempo médio de resposta no decorrer o ano. Em comparação com o ano de 2019 que registrou tempo médio de resposta de 15,7 dias, o ano de 2020 reduziu esse tempo para 12,6 conforme se apresentou no gráfico 2.

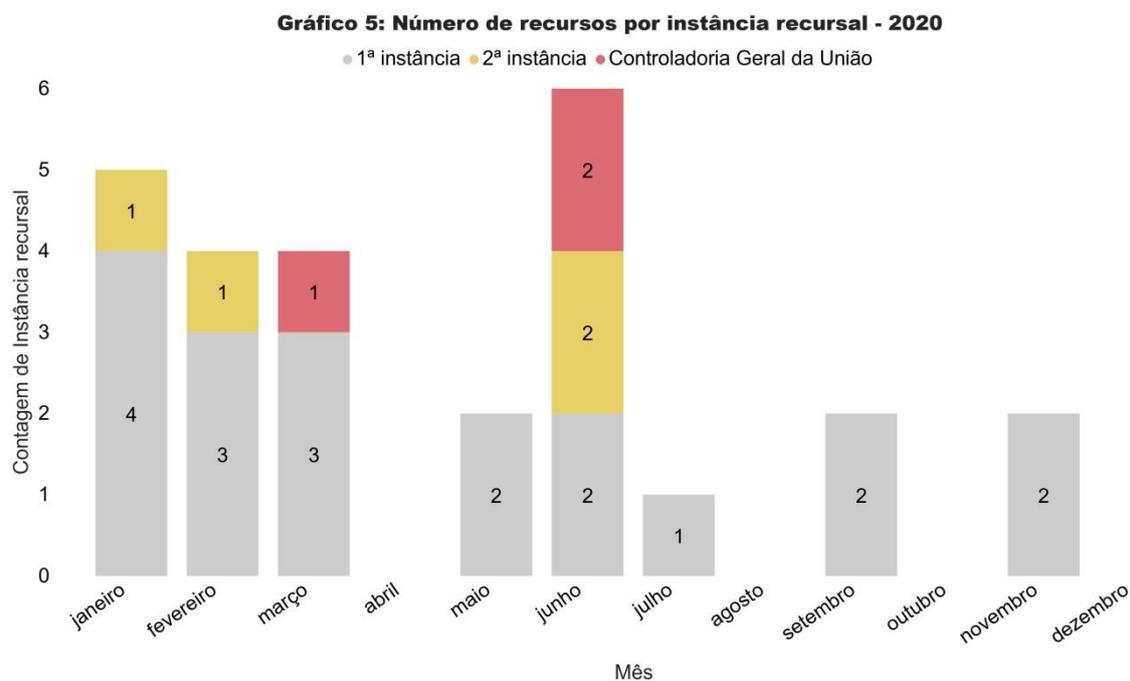
Considera-se o tempo de resposta, um dos índices que demandam atenção da instituição e os setores que a compõem e o compromisso com a transparência e controle social, que também deve ser relacionado com outros fatores, como: número de recursos, resultados de pesquisa de satisfação que serão apresentados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

**Gráfico 4: Número de pedidos de informação por mês e tempo médio de resposta, ano de 2020**



Dados extraídos de: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Gráfico 5: Número de recursos por instância recursal, ano de 2020



Dados extraídos de: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Os principais motivos alegados pelos solicitantes para interpor recursos sobre resposta aos pedidos de informação foram: Informação incompleta e Informação recebida não corresponde à solicitada. Esta constatação, segue o resultado de anos anteriores e pode demonstrar uma necessidade do SIC obter mais esclarecimentos e objetividade tanto do cidadão solicitante da informação e do setor detentor da informação que responderá o pedido.

Tabela 6: Resultado da pesquisa de satisfação, 2020.

Mês	Jan	fev	Mar	abril	mai	Jun	jul	ago	set	Out	nov	dez
Número de pedidos de informação	19	19	10	19	17	26	28	23	15	20	20	14
Total de respostas a pesquisas de satisfação	4	6	2	6	7	8	8	8	4	3	5	7
% de participação em respostas a pesquisas de satisfação	21%	31%	20%	31%	41%	31%	28%	35%	27%	15%	25%	50%
Pesquisa de satisfação												
Média de satisfação (0 a 5)	3,5	3,92	4,5	4,5	4,36	5	4,8	3,9	4,6	5	4,8	4,5

Dados extraídos de: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## 4.2 Transparência Ativa

Foram direcionados Ofícios aos setores detentores de informações necessárias a composição do Rol Mínimo de Transparência Ativa da UFES, a fim de orientá-los sobre a legislação em questão. Após interação com os setores detentores de informação é feita a atualização no Sistema de Transparência Ativa para avaliação da Controladoria Geral da União. Obtivemos o resultado apresentado na tabela 7, em complemento ao item 6.2.

**Tabela 7: Relatório de avaliação de itens de Transparência Ativa da UFES, extraído em 01/03/2021.**

Data da atualização	Avaliação da CGU		Total de itens preenchidos
	Cumpre	Não Cumpre	
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	3		3
28/04/2020		5	5
29/09/2020	1		1
Total de itens de transparência	41	8	49

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

## 4.3 Dados Abertos

Sobre o [Plano de Dados Abertos](#) da UFES, que possui vigência até 2021, foi diligenciado OFÍCIO Nº 17 /2020/UFES/OUV a fim de assegurar a atualização da Comissão de Dados Abertos e dar continuidade ao desenvolvimento da pauta.

#### 4.4 Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelo órgão público que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ele, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o 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.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

A Ouvidoria encaminhou ofícios aos principais setores gestores de prestação de serviços a comunidade para designação de servidor editor de serviços. Os setores acionados foram: Pró-Reitoria de Administração, Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania, Pró-Reitoria de Extensão, Superintendência de Infraestrutura, Superintendência de Tecnologia da Informação, dentre outros.

Com apenas sete serviços previamente cadastrados, chegamos ao final de 2020 com 28 serviços disponíveis na [Carta de Serviço ao Usuário](#) disponível no portal único gov.br com acesso pelo link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-espírito-santo>.

- Agendar visita ao campus de Goiabeiras
- Cadastrar-se ou atualizar cadastro no Restaurante Universitário
- Comprar tíquete no Restaurante Universitário
- Ingressar em Cursos de Graduação - UFES
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFES

- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFES
- Realizar recarga de crédito no Restaurante Universitário
- Receber bolsa de Extensão (PIBEx)
- Receber bolsa de Pesquisa - UFES
- Registro de diplomas de IES privadas
- Solicitar 2ª via do cartão de acesso ao Restaurante Universitário
- Solicitar agendamento de refeições
- Solicitar assistência e acompanhamento a pessoa com deficiência
- Solicitar atendimento ginecológico para alunas assistidas
- Solicitar atendimento no serviço social
- Solicitar atendimento odontológico para alunos assistidos
- Solicitar atendimento psicológico
- Solicitar atendimento sobre ações afirmativas
- Solicitar Atestado de Capacidade Técnica para Fornecimento de Bens e Materiais (ACT-Material)
- Solicitar auxílio à pesquisa documental na Ufes (Ufes)
- Solicitar auxílio material de alto custo para Odontologia
- Solicitar Bolsa de curso de língua estrangeira
- Solicitar bolsa de Monitoria ou Apoio Administrativo - PaEPE
- Solicitar cópia digital de documento arquivado na Ufes
- Solicitar cadastro na assistência estudantil (Proaes)
- Solicitar segurança e atendimento a emergências na Ufes
- Solicitar visita técnica ao Arquivo Central da Ufes
- Registrar manifestação sobre serviço prestado pela UFES

#### **4.5 Recomendações**

De acordo com o trabalho desenvolvido no ano de 2020, disponibilizam-se as seguintes considerações:

- Concluir o atendimento ao rol Mínimo de Transparência Ativa, atentando-se aos itens avaliados como “NÃO CUMPRE” no Quadro 1.
- Atualização e verificação mensal dos itens de transparência ativa já disponibilizados no menu ‘Acesso a Informação’, na página principal da UFES: [ufes.br](http://ufes.br). Atentar-se para informações desatualizadas, hiperlink “quebrados”.
- Continuidade ao processo de cadastro e atualização de serviços para que a UFES possa disponibilizar sua carta de serviço ao cidadão de forma mais completa.
- Realizar balanço de ações do Plano de Dados Abertos Vigente até 2021 (este ano) para planejamento e construção do novo plano junto aos setores competentes.
- Conforme constado pelo item 2.2.2 e 3.1, sobre motivos alegados pelo solicitante ao interpor um recurso sobre resposta a pedido de informação, sendo os principais motivos: Informação incompleta e a Informação recebida não correspondem à solicitada. Recomenda-se inclusão desses motivos no ato de encaminhamento ao setor para obtenção da informação, atentando para tais motivos e buscando evitá-los.
- Disponibilizar e reforçar a necessidade de toda a comunidade Universitária realizar cursos sobre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados.
- Considerando a análise apresentada no item 2.2.2, em específico sobre o público que tem buscado informações sobre a UFES, nota-se uma amplitude social limitada na utilização do SIC e que gera necessidade de estudos sobre esse comportamento informacional na sociedade, considerando que a UFES é a única universidade federal no estado do Espírito Santo e o serviço que presta impacta direta ou indiretamente toda a sociedade.

## 5. 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: 02 fev 2021.

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: 15 mar 2021.

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: 02 fev 2021.

GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (GTA) PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL. Brasília. Controladoria Geral da União. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>. Acesso em: 10 fev 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Departamento de Gestão de Pessoas. 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/anexo/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/anexo/portaria_dgp_ufes_n_2215_de_1_de_novembro_de_2017_-_autoridade_de_monitoramento_da_lai.pdf). Acesso em: 12 fev 2021.

VITORINO, E V.; PIANTOLA. D. Dimensões da competência informacional (2)\*. Ci.Inf., Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>. Acesso em: 3 jan. 2021.



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 em exercício  
Ouvidoria - OUV  
Em 31/03/2021 às 15:17

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/167083?tipoArquivo=O>