

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:

2º trimestre de 2023



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA:
2º trimestre de 2023

Documento avulso nº 23068.061997/2023-90
Acesso por meio do [sistema de protocolos](#) da Ufes:

VITÓRIA
2023

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Top 5 dos assuntos mais demandados nas manifestações, seguidos de subassuntos correspondentes.....	11
Tabela 2 – Top 5 dos subassuntos mais demandados nos pedidos de informação, seguidos dos setores respondentes.....	13
Tabela 3 – Quantitativo de pedidos de informação por tipo de decisão.	14

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 – Total de manifestações por tipo e situação.	8
Gráfico 2 – Histórico de registros de manifestações e pedidos de manifestações.	9
Gráfico 3 – Manifestações por assunto e tipo.	10
Gráfico 4 – Pedidos de informação por assunto e subassunto.	12
Gráfico 5 – Tempo médio para resposta (em dias) por tipo de manifestação.	15
Gráfico 6 – Pesquisa de satisfação.	17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
3	PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	8
4	GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
5	TEMPO MÉDIO.....	14
6	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
7	CONCLUSÃO.....	18
	REFERÊNCIAS.....	21
	ANEXO A – OFÍCIOS SOBRE TEMPO MÉDIO	22
	ANEXO B – OFÍCIOS SOBRE TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	23

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado com o propósito de consolidar dados e informações obtidos a partir dos registros recebidos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR - durante o segundo trimestre de 2023. Esses dados têm como finalidade fornecer subsídios à administração da Universidade Federal do Espírito Santo - Ufes, à comunidade acadêmica e à sociedade em geral. Com isso, busca-se promover a transparência, a eficiência e a contínua melhoria nas operações da Ufes e nas relações desta instituição com a sociedade.

A elaboração deste relatório encontra sua base nas disposições da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, emitida pela Controladoria-Geral da União - CGU. Essa regulamentação estabelece diretrizes claras para a execução das competências das várias unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv (BRASIL, 2021)

O relatório se organiza em sete seções: introdução, gestão das manifestações, perfil das manifestações, gestão dos pedidos de acesso à informação, tempo médio, pesquisa de satisfação e conclusão. Nas seções subsequentes, iremos explorar em detalhes a gestão das manifestações e dos pedidos de informação. Na seção de conclusão, serão apresentadas análises sobre o trabalho realizado, sugestões para futuras implementações e os principais desafios que se vislumbram. A estrutura deste relatório trimestral foi concebida com o objetivo de ser clara e concisa, proporcionando uma visão abrangente e compreensível das atividades da Ouvidoria.

2 GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A gestão das manifestações está intrinsecamente vinculada às diretrizes estabelecidas pelos regulamentos que governam o funcionamento das Ouvidorias Federais, sendo essa supervisão de responsabilidade da CGU. Dentre os instrumentos normativos mais recentes que orientam esse processo, destaca-se a Portaria nº 581/2021. Adicionalmente, merecem destaque, entre outros, a Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação, juntamente com o

seu decreto regulamentador, o nº 7.724 de 2012. Também é relevante mencionar a Lei nº 13.460 de 2017, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública.

Adicionalmente, em consonância com essas diretrizes normativas e com a compreensão estabelecida no contexto do modelo de maturidade em cooperação com a CGU e, de acordo com as metas delineadas no Plano de Desenvolvimento Setorial - PDS, a Ouvidoria da Ufes dedicou-se a estabelecer a Plataforma Fala.BR como o sistema exclusivo para todas as tramitações relacionadas à obtenção de respostas às manifestações, envolvendo os diversos gestores estratégicos e táticos da Ufes.

É importante destacar que, até o presente momento, a prática usual consistia no envio dessas solicitações através do correio eletrônico do gestor estratégico. Em contrapartida, a tramitação dos pedidos de informação destinados aos diversos setores, com o intuito de obter respostas, permanece sendo conduzida por meio do sistema de gestão de documentos da Ufes, conhecido como "Lepisma".

Dessa forma, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Ufes são exclusivamente aquelas que têm origem na Plataforma Fala.BR, que é o canal preferencial de recebimento. Além disso, é importante salientar que as manifestações provenientes de outros meios divulgados pela unidade de Ouvidoria são imediatamente inseridas na Plataforma Fala.BR, garantindo, assim, a uniformidade do canal de recebimento e o tratamento adequado das questões apresentadas.

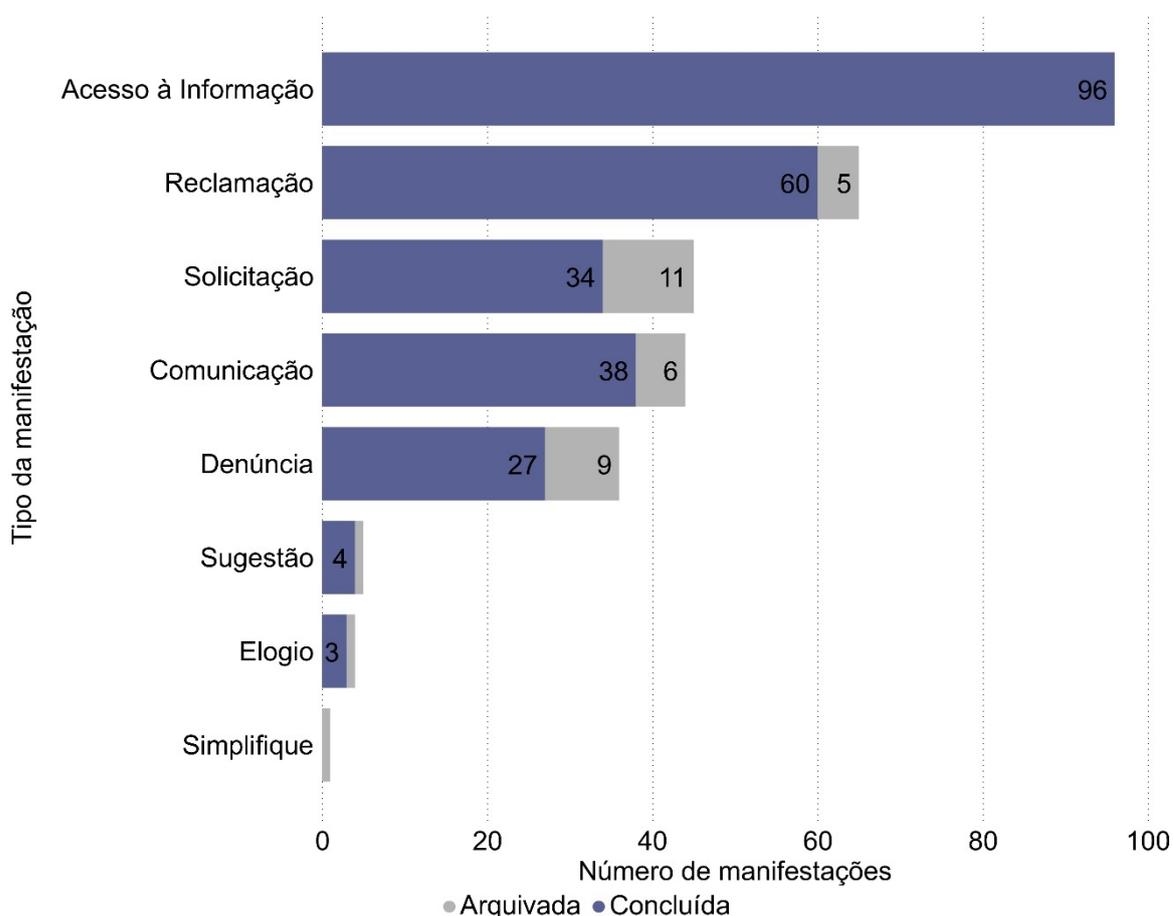
Ainda, é importante destacar que a descrição detalhada do tratamento conferido pela Ouvidoria a cada uma das categorias de manifestações, incluindo Reclamações, Solicitações, Sugestões, Simplifique!, Elogios, Denúncias e Pedidos de Acesso à Informação, está adequadamente documentada nos Manuais e Procedimentos Operacionais Padrões (POPs). Esses recursos informativos estão disponíveis para consulta na página dedicada à Ouvidoria, intitulada "[Manuais e POP's](#)".

Essa iniciativa tem como objetivo proporcionar transparência e assegurar que o processo de atendimento e tratamento das manifestações siga rigorosamente os padrões e diretrizes estabelecidos nos normativos institucionais e legais, reforçando assim nosso compromisso com a excelência na prestação de serviços e na promoção do diálogo com a comunidade acadêmica e a sociedade.

3 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Na análise dos dados obtidos da Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, referentes ao segundo trimestre de 2023, identificamos um total de 296 manifestações registradas. Dentre essas, 262 (88,51%) atendiam aos requisitos mínimos para serem encaminhadas aos setores responsáveis e receberem uma resposta adequada, conforme demonstrado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Total de manifestações por tipo e situação.



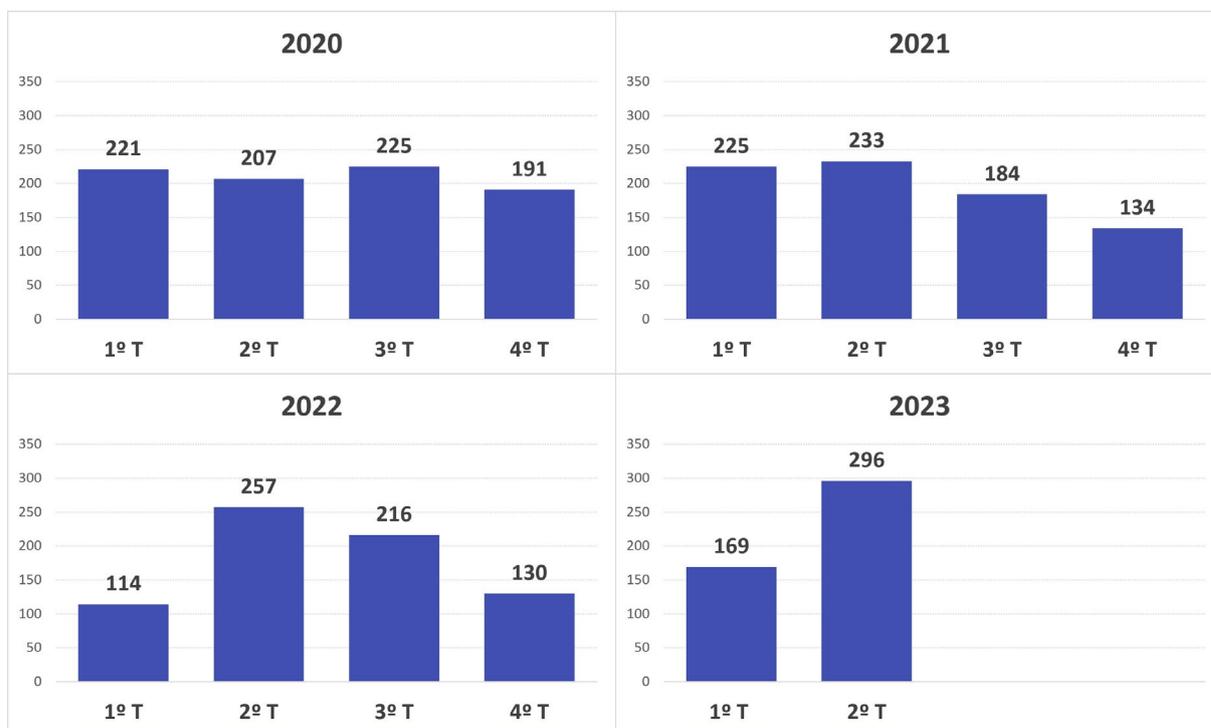
Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

De acordo com o Gráfico 1, é possível observar que os Pedidos de Acesso à Informação se destacaram como a categoria mais frequente, seguidos pelas Reclamações e pelas Solicitações. Em seguida, temos as Comunicações e Denúncias.

No que diz respeito às manifestações classificadas como Comunicação, que englobam registros anônimos, e às Denúncias, ambas exigem um tratamento específico relacionado à identificação de requisitos necessários relacionados à autoria, materialidade e relevância (BRASIL, 2021). Após a identificação de tais requisitos, a manifestação estará pronta para ser encaminhada às unidades apuratórias competentes, para análise de juízo de admissibilidade. A decisão será registrada na plataforma Fala.BR e, no caso de a denúncia ser admitida, a Ouvidoria monitorará a resolutividade até a conclusão do processo apuratório.

O Gráfico 2 oferece uma representação visual da evolução das manifestações e solicitações de informação atendidas pela Ufes nos últimos três anos.

Gráfico 2 – Histórico de registros de manifestações e pedidos de manifestações.

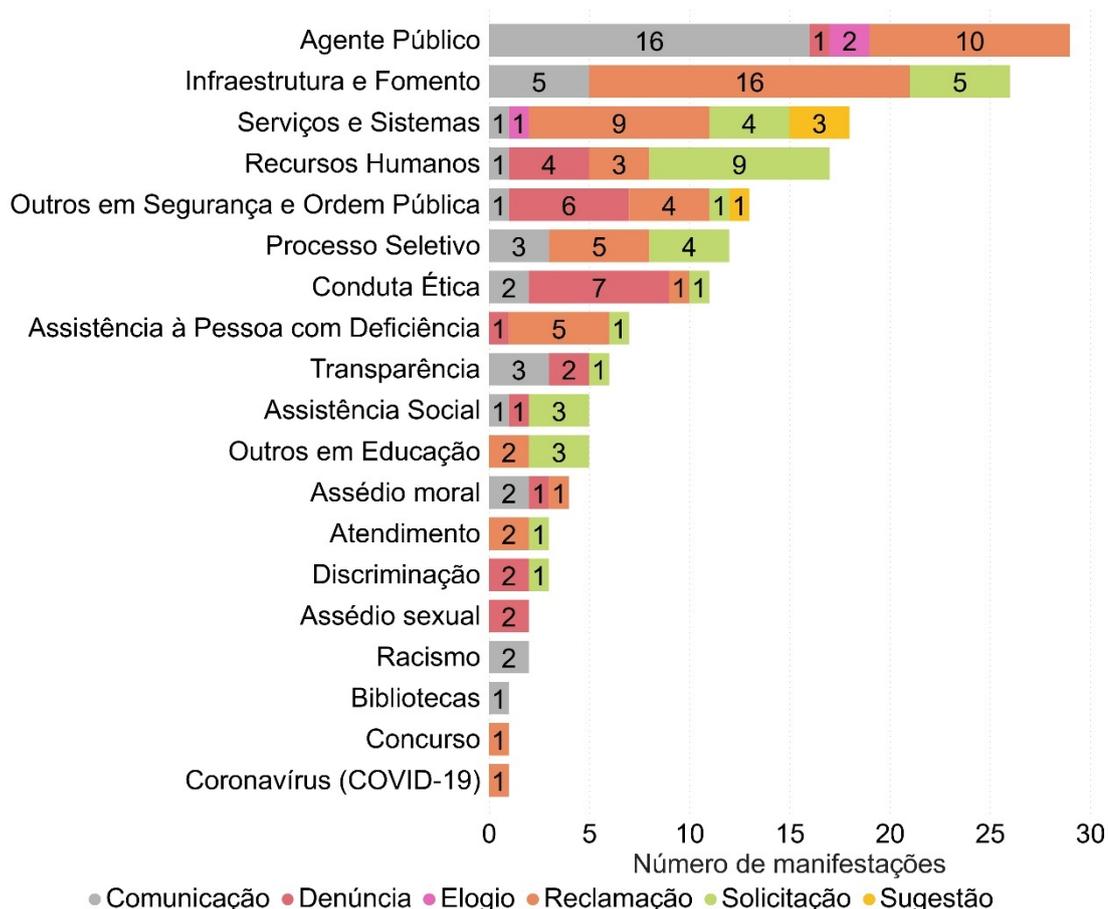


Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

Com destaque, o segundo trimestre de 2023 registrou um aumento de aproximadamente 15%, em comparação com o mesmo período do ano anterior. O resultado desse período também indica uma recuperação aos níveis observados antes do início da pandemia de COVID-19 em 2020, marcando assim o pico de manifestações em um trimestre no comparativo dos últimos três anos. Além da análise

desses números, o Gráfico 3 fornece uma representação dos assuntos e tipos das manifestações tratadas durante o segundo trimestre de 2023.

Gráfico 3 – Manifestações por assunto e tipo.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

A análise do Gráfico 3 e dos dados apresentados na Tabela 1 revela que o assunto mais frequente é “Agente Público”, especialmente devido às Reclamações e Comunicações recebidas. Em seguida, notamos manifestações relacionadas à “Infraestrutura” e “Fomento”, predominantemente na forma de Reclamações. O mesmo tipo de manifestação é relevante no terceiro assunto, “Serviços e Sistemas”, relacionando-se à prestação de serviço (Tabela 1).

Tabela 1 – Top 5 dos assuntos mais demandados nas manifestações, seguidos de subassuntos correspondentes.

Assunto	Subassunto	Tipo	Total
Agente Público	Servidor(a)	Comunicação	16
		Denúncia	1
		Reclamação	10
		Elogio	2
	Agente Público - Total		
Infraestrutura e Fomento	Consumo	Reclamação	2
	Equipamentos	Reclamação	3
		Solicitação	5
		Reclamação	3
		Solicitação	3
	Sistema de água e saneamento	Reclamação	1
	Sistema de energia	Reclamação	9
Infraestrutura e Fomento - Total			26
Serviços e Sistemas	Serviços	Comunicação	1
		Elogio	1
		Reclamação	5
		Solicitação	2
		Sugestão	1
	Sistemas	Reclamação	2
		Solicitação	2
		Sugestão	1
	Sites	Reclamação	2
		Sugestão	1
Serviços e Sistemas - Total			18
Recursos Humanos	Relações trabalhistas	Comunicação	1
		Denúncia	4
		Reclamação	2
		Solicitação	7
	Segurança e saúde	Reclamação	1
		Solicitação	2
Recursos Humanos - Total			17
Outros em Segurança e Ordem Pública	Danos ao patrimônio privado	Reclamação	1
	Segurança	Comunicação	1
		Denúncia	6
		Reclamação	1
		Solicitação	1
		Sugestão	1
	Uso de espaço público	Reclamação	2
Outros em Segurança e Ordem Pública - Total			13
Total geral			103

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

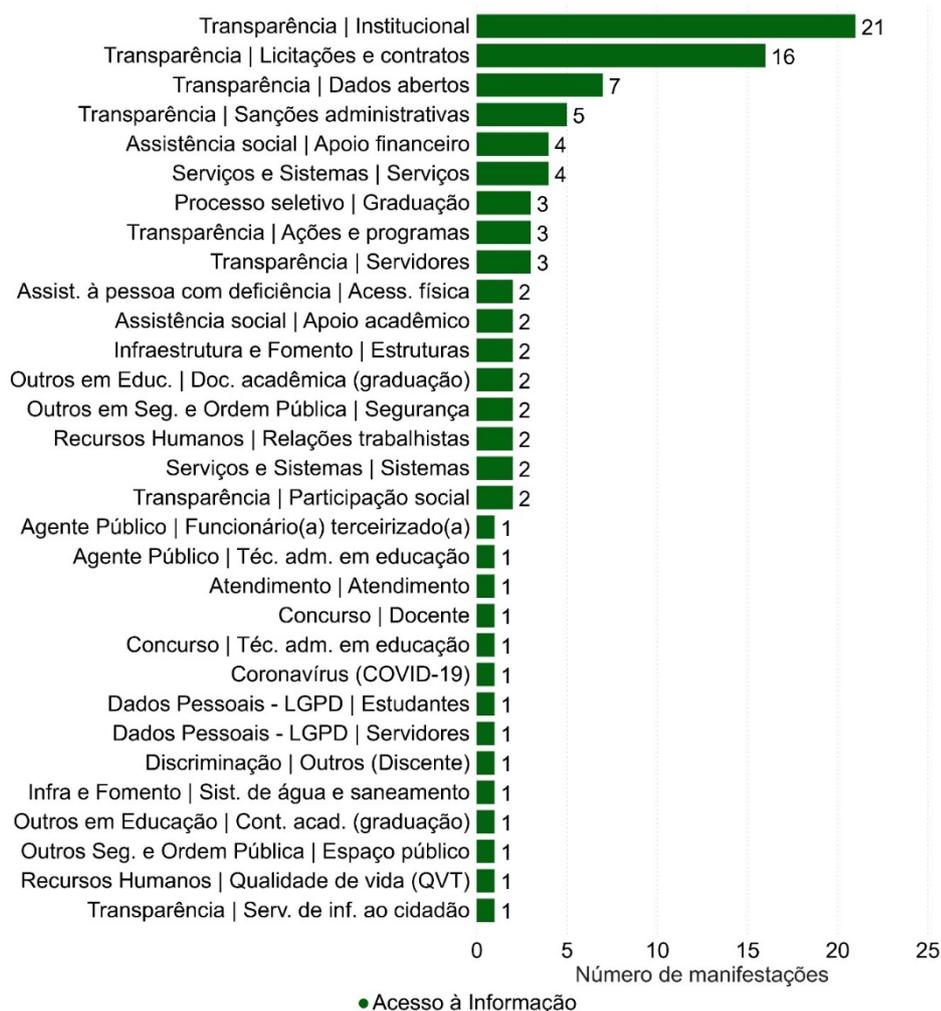
O quarto tópico mais abordado nas manifestações está relacionado a “Recursos Humanos”, conforme ilustrado no Gráfico 3. Dentro deste contexto, foram discutidas situações alinhadas ao subassunto “Relações Trabalhistas”, e em alguns casos, relatos sobre “Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho”. O último assunto mais

demandado, dentro desse top 5, foi “Outros em Segurança e Ordem Pública”, que envolveu principalmente questões relacionadas à “Segurança” (Tabela 1).

4 GESTÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No que diz respeito aos pedidos de informação, o Gráfico 4 destaca as duas temáticas predominantes relacionadas a itens de “Transparência Ativa Institucional” e “Licitações e Contratos”. Esses pedidos de informação foram direcionados principalmente à Pró-reitoria de Administração e à Secretaria dos Órgãos Colegiados Superiores, conforme detalhado na Tabela 2.

Gráfico 4 – Pedidos de informação por assunto e subassunto.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

A terceira temática mais recorrente nos Pedidos de Acesso à Informação está relacionada a “Dados Abertos” (Gráfico 4). Para obter as respostas a esses pedidos, foram consultados diversos setores (Tabela 2).

Tabela 2 – Top 5 dos subassuntos mais demandados nos pedidos de informação, seguidos dos setores respondentes.

Assunto	Subassunto	Setor	Número de registros
Transparência	Institucional	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	2
		Comissão de Ética Pública	2
		Diversos	2
		Gabinete da Reitoria	1
		Pró-Reitoria de Administração	4
		Pró-reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil	1
		Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	1
		Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação	1
		Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	2
		Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores	4
	Superintendência de Tecnologia da Informação	1	
	Licitações e contratos	Ouvidoria	1
		Pró-Reitoria de Administração	13
		Superintendência de Infraestrutura	2
	Dados abertos	Diversos	1
		Gabinete da Reitoria	2
		Ouvidoria	1
		Pró-reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil	1
		Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - Departamento de Gestão de Pessoas	1
	Sanções administrativas	Pró-Reitoria de Graduação	1
		Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	1
		Ouvidoria	1
		Pró-reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil	1
Pró-Reitoria de Graduação		1	
Assistência social	Apoio financeiro	Diversos	1
		Pró-reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil	3
Total geral			53

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

No que se refere ao quarto subassunto mais solicitado, os “Pedidos de Acesso à Informação” relacionados à temática de “Sanções Administrativas” foram respondidas pelos setores apuratórios. Já o último tópico desse grupo dos cinco mais demandados foi referente à “Assistência Social” voltada ao “Apoio Financeiro” aos

estudantes, os quais foram direcionados majoritariamente à Pró-reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil (Tabela 2).

Em resumo, todos os 96 Pedidos de Acesso à Informação apresentados no Gráfico 4 foram devidamente respondidos, incluindo as decisões decorrentes da avaliação das solicitações de informação. A relação dos Pedidos de Informação de acordo com a decisão, encontra-se detalhada na Tabela 3.

Tabela 3 – Quantitativo de pedidos de informação por tipo de decisão.

Decisão	Número de registros
Acesso Concedido	79 (82,3%)
Não se trata de solicitação de informação	10 (10,4%)
Informação Inexistente	3 (3,1%)
Acesso Parcialmente Concedido	2 (2,1%)
Acesso Negado	1 (1%)
Pergunta Duplicada/Repetida	1 (1%)
Total	96 (100%)

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

A maior parte dos Pedidos de Acesso à Informação enviados à Ufes resultou na disponibilização das informações solicitadas. No entanto, dez registros (10,4%) não se enquadravam nos termos da LAI como solicitações de informação, e em três casos, a informação solicitada era inexistente (Tabela 3). Cinco recursos foram apresentados pelos solicitantes às respostas inicialmente fornecidas, e apenas um deles chegou à segunda instância recursal.

5 TEMPO MÉDIO

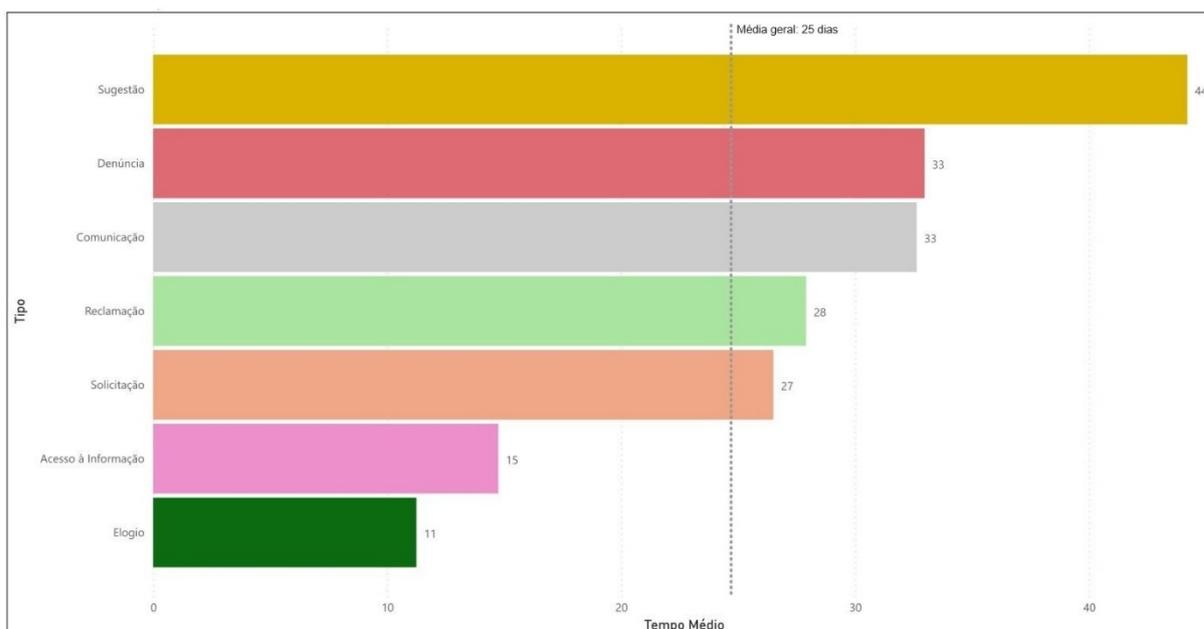
Ao medir o tempo médio para responder às manifestações e pedidos de informação, nossa atenção inicial está focada no monitoramento e na conformidade com os prazos máximos estabelecidos pelos regulamentos vigentes. De acordo com as diretrizes da Portaria nº 581/2021 e do Decreto nº 7.724/2012, os prazos de resposta são estabelecidos levando em consideração a natureza de cada tipo de manifestação.

- **Reclamações, Solicitações, Elogios, Sugestões, Denúncias e Comunicações:** Prazo máximo para o setor respondente é de 20 dias para resposta, podendo ser estendido por igual período mediante justificativa.
- **Pedidos de Informação:** Prazo de até 20 dias, com a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, desde que devidamente justificado.

Por outro lado, a supervisão e as estratégias relacionadas ao gerenciamento e à redução do tempo médio de resposta têm como objetivo não apenas cumprir os prazos estabelecidos pelas normas, mas também garantir que os usuários recebam respostas mais rápidas, reforçando assim o compromisso da instituição com a transparência, a eficácia e a satisfação do público que atende.

Conforme demonstrado no Gráfico 5, o monitoramento do tempo de resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação não apenas fornece métricas essenciais, mas também constitui um ponto de partida fundamental para a elaboração de estratégias coordenadas entre os setores. Isso possibilita uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados, a identificação de áreas passíveis de aprimoramento e a extração de lições valiosas a partir de boas práticas.

Gráfico 5 – Tempo médio para resposta (em dias) por tipo de manifestação.



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

Conforme demonstra o Gráfico 5, o tempo médio de resposta da Universidade no segundo trimestre de 2023 é de vinte e cinco dias, o que é considerado pela equipe da Ouvidoria como um indicador que pode ser aprimorado. Esse indicador, embora

compreensível devido ao processo de implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única para tramitação das Manifestações de Ouvidoria, representa um desafio significativo a ser superado nos próximos trimestres.

As dificuldades iniciais desse processo incluíram a necessidade de orientação e treinamento individualizado dos gestores das unidades respondentes, bem como adaptação aos novos procedimentos. Após o seminário realizado em fevereiro, foi perceptível que alguns gestores ainda enfrentavam desafios em operar a Plataforma Fala.BR devido ao processo de adaptação.

No entanto, desde a implantação, a equipe da Ouvidoria tem acompanhado de perto a evolução desse indicador e realizado as correções necessárias para reduzir esse tempo médio. Observamos que os gestores estratégicos, em sua maioria, estão progredindo na compreensão do impacto que o tempo médio de resposta de sua unidade tem sobre o indicador global da universidade. Alguns gestores estão mais avançados nesse processo de compreensão do que outros. Como resultado desse esforço coletivo, muitos gestores aprimoraram os procedimentos e designaram gestores táticos para auxiliar na análise das demandas por meio da Plataforma. Essa medida, ao longo do tempo, contribuirá para tornar o processo de formulação das respostas aos manifestantes mais ágil e eficiente.

Esses esforços demonstram o compromisso da Ouvidoria em aprimorar a eficiência e agilidade no atendimento às demandas dos usuários, garantindo ao mesmo tempo a qualidade e a atenção devida às questões apresentadas. Para acessar os detalhes dos ofícios de orientações enviadas aos gestores estratégicos da Universidade, consulte o ANEXO A.

Em relação ao tipo de manifestação, as Sugestões obtiveram um tempo médio de quarenta e quatro dias para a sua resolução. É importante destacar que essas manifestações, frequentemente, envolvem a análise de aprimoramentos ou mudanças em processos ou políticas existentes, sendo o tempo estendido para a resolução das Sugestões, justificado pelo cuidadoso exame necessário para tomar decisões informadas.

Já em relação às Denúncias e Comunicações, observou-se um tempo médio de trinta e três dias cada. Esses tempos médios são superiores ao tempo médio geral de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, devido ao fato de que esses

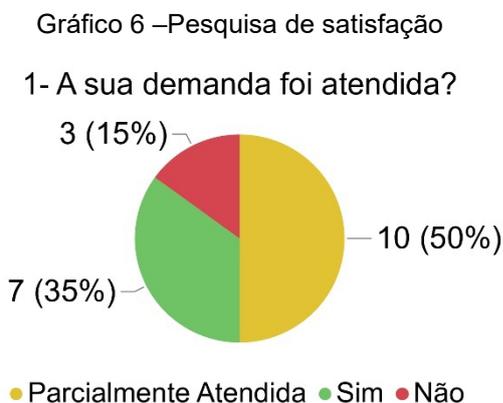
tipos apresentam uma complexidade maior que os demais e exigirem mais recursos para sua resolução.

Já em relação às Reclamações e Solicitações, foi observado que o tempo médio de vinte e oito e vinte sete dias, respectivamente. A natureza das Reclamações e Solicitações frequentemente envolve uma série de considerações e ações que requerem coordenação entre diferentes departamentos, o que contribui para o tempo médio mais longo na resolução dessas manifestações.

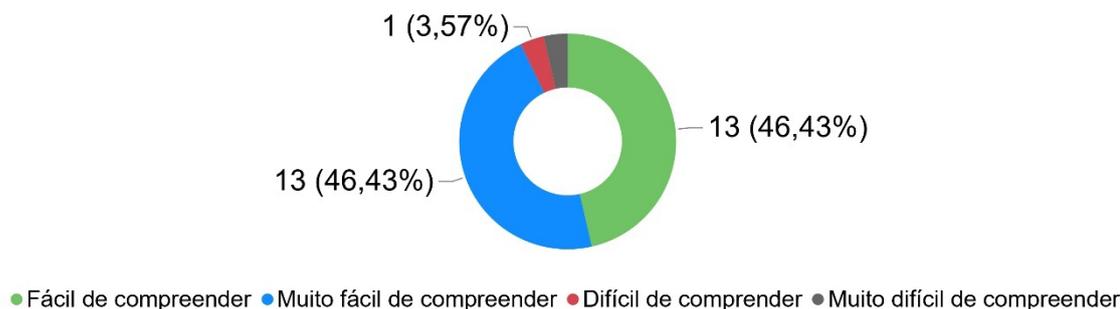
Por outro lado, os Pedidos de Acesso à Informação e os Elogios obtiveram um tempo médio de quinze e onze dias, respectivamente. Esses tempos médios são indicativos de um bom desempenho em relação à eficiência na resolução dos tipos em questão.

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

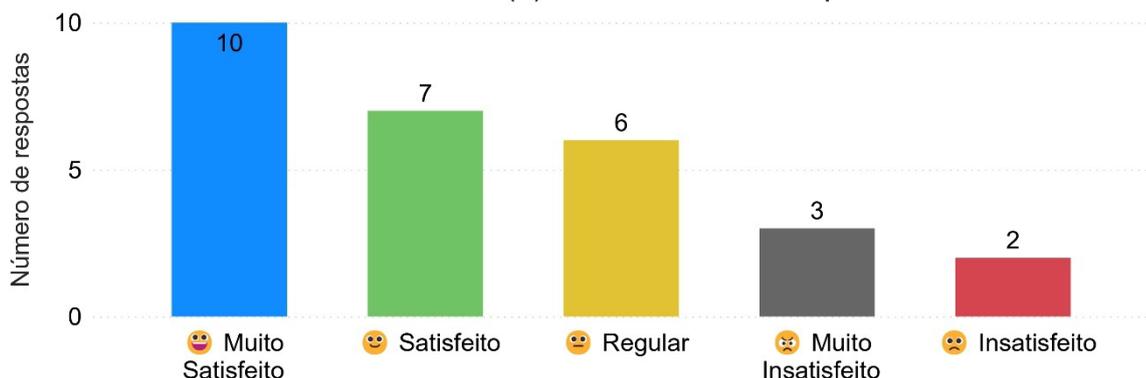
A pesquisa de satisfação é a ferramenta utilizada para avaliar a percepção do usuário em relação à resposta fornecida para sua Manifestação ou Pedido de Informação, bem como ao atendimento da Ouvidoria. Durante o segundo trimestre de 2023, foram preenchidos vinte e oito questionários da pesquisa de satisfação, abrangendo registros tanto desse período quanto de períodos anteriores (Gráfico 6).



2- A resposta fornecida foi fácil de compreender?



3- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

7 CONCLUSÃO

Por meio da gestão das Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da Ufes identificou as principais demandas dos usuários. Isso não apenas reforçou a transparência de sua atuação, mas também estabeleceu a Ouvidoria como uma valiosa fonte de informações para fundamentar decisões institucionais.

O canal de serviço da Ouvidoria da Ufes está em conformidade com as normativas do SisOuv. Para atender a essas diretrizes, exigiu um comprometimento significativo dos gestores e da equipe da Ouvidoria, que trabalharam em diversas frentes para aprimorar e implementar processos e ações institucionais.

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria concentrou parte de seus esforços na análise da conformidade dos elementos de transparência ativa já implementados pela universidade, com especial atenção ao recém-lançado [Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do poder executivo federal \(GTA\)](#). É relevante destacar

que a Ouvidoria da Ufes tem intensificado suas ações nesse sentido desde 2020, visando atender todo o rol de informações demandadas por esse Guia.

Os resultados desse trabalho estão acessíveis por meio do menu "Acesso à Informação," disponível na página principal da Ufes em www.ufes.br. Após a avaliação, foram elaborados ofícios com recomendações de ações e atualizações para os setores responsáveis por cada um dos itens de transparência, a fim de garantir a conformidade com as diretrizes estabelecidas no novo GTA. Esses ofícios estão disponibilizados no ANEXO B deste relatório.

A transparência ativa da universidade inclui o Plano de Dados Abertos - PDA, um documento institucional cujo propósito é divulgar as ações e estratégias organizacionais para promover a abertura de dados de maneira organizada e sistemática. A Ouvidoria destacou a necessidade de adotar medidas institucionais que contribuam para o desenvolvimento desse aspecto. Nessa perspectiva, elaborou um [relatório anual](#) que aborda questões essenciais relacionadas ao PDA, como monitoramento, a priorização na divulgação de dados, a disponibilidade de bases de dados existentes, a situação atual e a elaboração de um novo PDA.

No contexto do aprimoramento e da adequação das respostas institucionais às demandas recebidas pela Ouvidoria, é relevante mencionar a participação ativa no grupo de trabalho dedicado à análise e discussão do fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncia na universidade. Esse grupo de trabalho é formado por setores que desempenham funções relacionadas às instâncias de controle interno e é coordenado pelo Gabinete da Reitoria. Ele envolve a participação do Comitê de Ética Pública, da Coordenação de Procedimentos Disciplinares, da Auditoria Interna, além da própria Ouvidoria.

A construção de conhecimento e definição do fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncia na universidade têm como objetivo promover um conhecimento coletivo. Essa abordagem busca o aperfeiçoamento no tratamento de denúncias, sejam elas anônimas ou não, e requer um maior nível de padronização, com o propósito de estabelecer um fluxo transparente, equitativo e eficaz.

No âmbito de todas essas atividades que abrangem o serviço prestado pela Ouvidoria da Ufes, é fundamental reconhecer o comprometimento dos servidores que trabalham nela diariamente. Esses profissionais dedicam suas carreiras ao

funcionamento integral dessa estrutura de gestão e ao tratamento diligente de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

Dentro desse contexto de Recursos Humanos da Ouvidoria, no dia 28 de abril de 2023, por meio da Portaria nº 3, foi estabelecida a Comissão Local do Programa de Gestão e Desempenho - CLPGD. Essa comissão é composta pelos seguintes servidores: Igor Costa Lima Guilherme, Marcelo Rosa Pereira e Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux, que desempenharam um papel essencial na promoção de discussões, estudos e análises relacionados ao Programa de Gestão e Desempenho deste setor.

Já em 10 de maio deste ano, foi realizada uma reunião do Comitê Gestor Conselho de Usuários. Nesse encontro, foram avaliadas as condições de realização do chamamento para novos engajamentos de voluntários, ficando definido que cada Unidade Organizacional reenviaria os convites para engajamento por suas listas de e-mail. Além disso, foi debatida a falta de resposta da Secretaria de Governo Digital às questões encaminhadas sobre a Carta de Serviços da Ufes e as devidas atualizações/correções conforme o OFÍCIO INTERMINISTERIAL SEI Nº 3/2022/ME, de 5 de abril de 2022 em que o número de serviços prestados pela Ufes a serem avaliados caiu de quarenta e nove para oito.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. **Decreto n.º 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. Brasília, DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. Controladoria Geral da União. Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, ed. 46, p. 67, 8 mar. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). **Guia de transparência ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.** 6. ed. Brasília, DF: Controladoria Geral da União, 2019. 43 p. Disponível em: https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/gta_6_versao_2019-defeso.pdf. Acesso em: 03 ago. 2022.

ANEXO A – OFÍCIOS SOBRE TEMPO MÉDIO

[OFÍCIO OUV Nº 10 2023 - TEMPO MÉDIO GABINETE DA REITORIA](#)

[OFÍCIO OUV Nº 11 2023 - TEMPO MÉDIO CCHN](#)

[OFÍCIO OUV Nº 12 2023 - TEMPO MÉDIO - SI](#)

[OFÍCIO OUV Nº 13 2023 - TEMPO MÉDIO - CCJE](#)

[OFÍCIO OUV Nº 14 2023 - TEMPO MÉDIO CE](#)

[OFÍCIO OUV Nº 15 2023 - TEMPO MÉDIO CAr](#)

[OFÍCIO OUV Nº 16 2023 - TEMPO MÉDIO CEUNES](#)

[OFÍCIO OUV Nº 17 2023 - TEMPO MÉDIO CT](#)

[OFÍCIO OUV Nº 18 2023 - TEMPO MÉDIO PROAECI](#)

[OFÍCIO OUV Nº 19 2023 - TEMPO MÉDIO PROGEP](#)

[OFÍCIO OUV Nº 20 2023 - TEMPO MÉDIO PROGRAD](#)

[OFÍCIO OUV Nº 21 2023 - TEMPO MÉDIO PROPLAN](#)

[OFÍCIO OUV Nº 22 2023 - TEMPO MÉDIO PROAD](#)

[OFÍCIO OUV Nº 23 2023 - TEMPO MÉDIO PROEX](#)

[OFÍCIO OUV Nº 24 2023 - TEMPO MÉDIO PRPPG](#)

[OFÍCIO OUV Nº 25 2023 - TEMPO MÉDIO SIB BIBLIOTECA](#)

ANEXO B – OFÍCIOS SOBRE TRANSPARÊNCIA ATIVA

[OFÍCIO OUV Nº 03 – 2023 – GABINETE DA REITORIA – TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)

[OFÍCIO OUV Nº 04 2023 - PROGEP - TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)

[OFÍCIO OUV Nº 06 2023 - SOCS - TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)

[OFÍCIO OUV Nº 07 2023 - PROPLAN - TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)

[OFÍCIO OUV Nº 08 2023 - STI - TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)

[OFÍCIO OUV Nº 09 2023 - CPD - TRANSPARÊNCIA ATIVA](#)



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 25/10/2023 às 16:47

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/824962?tipoArquivo=O>