

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2022



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

2º Trimestre de 2022

Documento avulso nº 23068.111128/2022-32

VITÓRIA

2022



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Comparativo com o 2º trimestre dos últimos 5 anos	18
Figura 2 – Comparativo com os últimos trimestres.....	18
Figura 3 – Perfil das Manifestações do 2º Trimestre de 2022	21
Figura 4 – Comunicações	24
Figura 5 – Comunicações: Temas x Unidades	25
Figura 6 – Denúncias	26
Figura 7 – Reclamações	28
Figura 8 – Solicitações	30
Figura 9 – Sugestões	32
Figura 10 – Acesso à Informação	34
Figura 11 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão	36
Figura 12 – Tempo médio por Tipo.....	36
Figura 13 – Tempo médio por Tipo.....	37



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Comunicações por Assunto.....	25
Tabela 2 – Denúncias por Assunto	27
Tabela 3 – Reclamações por Assunto.....	29
Tabela 4 – Solicitações por Assunto.....	31
Tabela 5 – Sugestões por Assunto	33
Tabela 6 – Acesso à Informação por Assunto	35
Tabela 7 – Tempo médio por Unidade	38
Tabela 8 – Tempo médio por Assunto.....	38



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

LISTA DE SIGLAS

AUDIN – Auditoria

BC – Biblioteca Central

CAR – Centro de Artes

CCENS – Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde

CCHN – Centro de Ciências Humanas e Naturais

CCJE – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas

CCS – Centro de Ciências da Saúde

CE – Centro de Educação

CEUNES – Centro Universitário Norte do Espírito Santo, São Mateus - ES

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CUn – Conselho Universitário

GR – Gabinete da reitoria

OUV – Ouvidoria

PROACI – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

PROAES – Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

PROEX – Pró-reitoria de Extensão

PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGRAD – Pró-reitoria de Graduação

PROPLAN– Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PRPPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

SEAD – Superintendência de Educação a Distância

SI – Superintendência de Infraestrutura

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. A OUVIDORIA	7
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	12
4. BASE LEGAL	15
5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO 2º TRIMESTRE DE 2022	17
6. COMUNICAÇÕES	23
7. DENÚNCIAS	26
8. ELOGIOS	28
9. RECLAMAÇÕES	28
10. SOLICITAÇÕES	30
11. SUGESTÕES	32
12. ACESSO À INFORMAÇÃO	33
13. TEMPO MÉDIO	37
14. OUVIDORIA ITINERANTE	39



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

O relatório a seguir objetiva divulgar à gestão, à comunidade universitária e à sociedade, os dados gerais dos serviços desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo no segundo trimestre do ano de 2022, apresentando uma análise qualiquantitativa referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação- Fala.BR ao longo deste período, bem como os projetos executados pela Ouvidoria, conforme determina o artigo 14 da Resolução Nº 15/2008 – Conselho Universitário - CUn, que estabelece o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFES:

Art. 14 A Ouvidoria divulgará, trimestralmente, na home page da UFES, os dados gerais dos serviços dos três meses antecedentes. (UFES 2008, p.4)

Dados Gerais, nos termos da referida Resolução em seu artigo 15, incluem a divulgação do número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos três meses; o movimento das demandas por categoria, com o número de solicitações definidas como Reclamações, Sugestões, Consultas e Elogios; e os encaminhamentos adotados.

Ainda, nos termos do artigo 52 da Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o relatório deve indicar os seguintes pontos, ao menos: Informações acerca da força de trabalho da unidade de ouvidoria, número de manifestações recebidas no ano anterior, análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas e informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o órgão de controle interno, vinculado à Reitoria, que consiste em um espaço aberto à comunidade universitária e a sociedade em geral destinado a acolher manifestações relacionadas às atividades da Universidade. Trata-se do principal canal de comunicação do usuário do serviço com os órgãos da Ufes, em suas diferentes instâncias acadêmicas e administrativas.

Sua relevância decorre do direito constitucional à participação da sociedade na gestão pública, permitindo aos cidadãos que colaborem na formulação das políticas governamentais. Dessa forma, o usuário tem a possibilidade de intervir na tomada da decisão administrativa, com vistas a orientar à Administração para que esta tome providências que realmente atendam ao interesse público primário.

(...) O interesse público primário é a razão de ser do Estado e sintetiza-se nos fins que cabe a ele promover: justiça, segurança e bem-estar social. Estes são os interesses de toda a sociedade.(BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. Ed. 2013, p. 92.)

Além disso, a Ouvidoria possibilita ao cidadão exercer controle sobre a ação do Estado, fiscalizando permanentemente a aplicação de recursos públicos e reivindicando ao gestor que este preste contas sobre sua atuação e aprimore a prestação dos serviços sob sua gestão.

Assim, o usuário do serviço tem a garantia de desempenhar um papel fundamental no aprimoramento da gestão da instituição, de forma que as manifestações resultantes do exercício da participação social proporcionem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade, contribuindo para o desenvolvimento da instituição e, conseqüentemente, da sociedade como um todo.



Universidade Federal do Espírito Santo Ouvidoria

Com esse fim, a ouvidoria executa, de forma imparcial e autônoma, as atividades relacionadas ao recebimento, exame e encaminhamento de manifestações do usuário, tais como: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e pedidos de acesso às informações sob a guarda da Universidade.

Além de receber essas manifestações, analisá-las e encaminhá-las às unidades competentes para tratamento e apuração dos fatos relatados, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, recomendando e intermediando as ações corretivas e auxiliando na busca de soluções para as questões apresentadas, de acordo com a legislação vigente, de forma que os anseios individuais e coletivos da sociedade sejam recepcionados de forma sigilosa, eficiente e eficaz.

Dessa forma, a atividade da Ouvidoria visa a construção de uma cultura de cidadania na sociedade, decorrente da participação do cidadão nas políticas públicas como instrumento de democracia, sendo o agente promotor de mudanças na sociedade responsável por aproximar a Administração Pública ao cidadão.

2.1. A OUVIDORIA NA UFES

A Ouvidoria da UFES é uma das mais antigas ouvidorias públicas universitárias no Brasil. Em 1992, o Conselho Universitário (CUn) da UFES, por meio da Resolução nº 01/1992, criou a função de Ouvidor Geral – “Ombudsman”, e, em 2008, o mesmo Conselho estabeleceu o seu Regimento Interno da Ouvidoria, por meio da Resolução nº 15/2008, o qual estabelece as seguintes competências:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:

- I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;
- II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
- III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;
- IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade. (UFES2008, p.2)

Na Ufes, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC - também faz parte do rol de responsabilidades atribuídas à Ouvidoria. O SIC é um serviço informacional disponível à comunidade universitária e a toda sociedade. Cabe ao SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - no âmbito da Ufes. O monitoramento está ligado a atribuição da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, neste caso está vinculado ao cargo de Ouvidor, conforme Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017.

Art. 1º Designar o ocupante do cargo de Ouvidor Geral da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) como autoridade diretamente subordinada ao Magnífico Reitor da Ufes para, no âmbito desta Universidade, exercer as seguintes atribuições:

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II - monitorar a implementação do disposto nessa lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na referida lei; e
- IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nessa lei e seus regulamentos. (UFES 2017, p.1)



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

2.2. O PAPEL DA OUVIDORIA

Além daquelas competências descritas em seu Regimento Interno e apresentadas no item anterior, a Portaria nº 581, publicada pela Controladoria Geral da União – CGU em 9 de março de 2021, consolida disposições estabelecidas em diversos normativos esparsos, estabelecendo orientações para o exercício das competências das unidades do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Desse modo, em seu artigo 7º, a referida Portaria traz um rol exemplificativo das atividades a serem executadas pela Ouvidoria, tais como:

- I - Receber as manifestações de usuários de serviços públicos e os relatos de irregularidade bem como dar-lhes tratamento nos moldes das legislações vigentes, incluídas as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade.
- II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- V - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- VII - Adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
 - a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
 - b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
 - c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
 - d) consolidar os dados por eles coletados;
- IX - Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- X - Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - Realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - Realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), no âmbito de suas competências;

XIII - Exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, quando assim designadas;

XIV - Adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante;

XV - Receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais;

XVI - Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão. (CGU 2021, p.3)

2.3. FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da UFES é composta pelo Ouvidor, cinco servidores técnicos administrativos e dois estagiários; que têm por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria, além de realizar atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações a comunidade universitária e a sociedade em geral.

Ouvidor:

- Renato Carlos Schwab Alves – Ouvidor, Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado de Dados.

Servidores:

- Igor Costa Lima Guilherme - Administrador



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

- Janete do Carmo Narciso - Administradora
- Marcelo Rosa Pereira - Assistente em Administração
- Pâmella Teixeira Cardoso Jevaux - Auxiliar em Administração
- Welington Batista Pereira – Administrador

Estagiários:

- Karinna Rodrigues de Almeida Brandão
- Wendon Felipe Araújo Moreira

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Ufes, visando orientar sobre a forma de registro das manifestações e pedidos de informação e os procedimentos e prazos de resposta, disponibiliza atendimentos aos usuários por meio dos seguintes canais:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3.1 FALA.BR

A Plataforma Fala.br é a ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União – CGU - para o encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público em um único canal, em qualquer dia ou horário. Ela permite ao usuário enviar suas demandas, acompanhar o andamento dos prazos, apresentar recursos quando cabíveis e receber respostas, tudo em um único ambiente, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e com o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

3.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria da UFES está localizada na Avenida. Fernando Ferrari, 514, Centro de Vivência, térreo, sala 105, Campus de Goiabeiras, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Caso o usuário deseje comparecer ao espaço físico da Ouvidoria e realizar pessoalmente a sua manifestação, é disponibilizado sistema informatizado para o registro na plataforma Fala.Br.

3.3 SITE

A página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufes.br/> dispõe de link direto à Plataforma Fala.Br para que o usuário registre diretamente a sua manifestação.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

3.4 WHATSAPP

O atendimento via Whatsapp está disponível para solucionar dúvidas por meio do número (27) 98809-0151. Caso o usuário demonstre interesse em realizar sua manifestação, a equipe da Ouvidoria procederá com as orientações necessárias para fins de registro na Plataforma Fala.BR.

3.5 E-MAIL

A Ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@ufes.br para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe a sua manifestação via e-mail, a equipe procede com as orientações necessárias para fins de registro na plataforma Fala.BR.

3.6 CORRESPONDÊNCIA

As correspondências podem ser encaminhadas à Ouvidoria pelo seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Protocolo Geral (atrás da Biblioteca Central), Campus de Goiabeiras, Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, CEP 29075-910, Vitória- ES. Caso cumpra os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação será cadastrada na Plataforma Fala.Br pela Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

4. BASE LEGAL

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011- Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018- Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017- Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União

DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019- Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020- Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020 - Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

PORTARIA CGU 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016 - Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

PORTARIA INTERMINISTERIAL 176, DE 25 DE JUNHO DE 2018 - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO 2º TRIMESTRE DE 2022

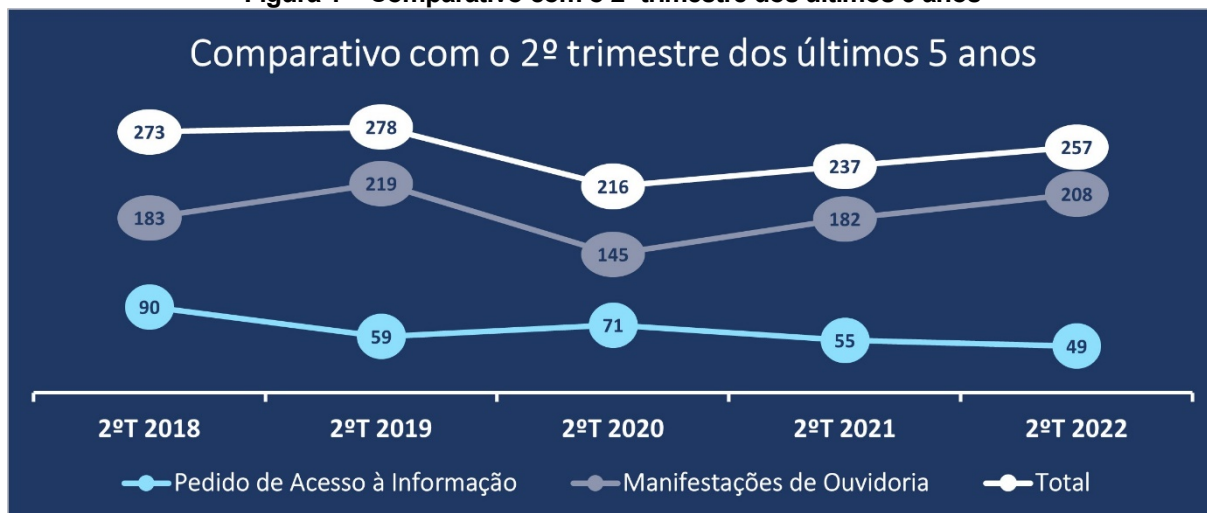
Foram recebidas 257 manifestações de usuários pela Plataforma Fala.BR no segundo trimestre de 2022. Um número de relatos maior que aqueles atendidos pela Ouvidoria durante o mesmo período no ano de 2021. Destes relatos, 208 referentes às Manifestações de Ouvidoria, correspondendo a um incremento de 14% ao número de ocorrências registradas durante o mesmo período no ano anterior. Porém, houve uma redução de 11% no total de Pedidos de Acesso à Informação apresentados, em relação ao mesmo período do exercício passado.

A figura 1 demonstra a evolução do quantitativo de manifestações recebidas no segundo trimestre ao longo dos últimos 5 anos, separadas em Pedidos Acesso à Informação e Outras Manifestações de Ouvidoria:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

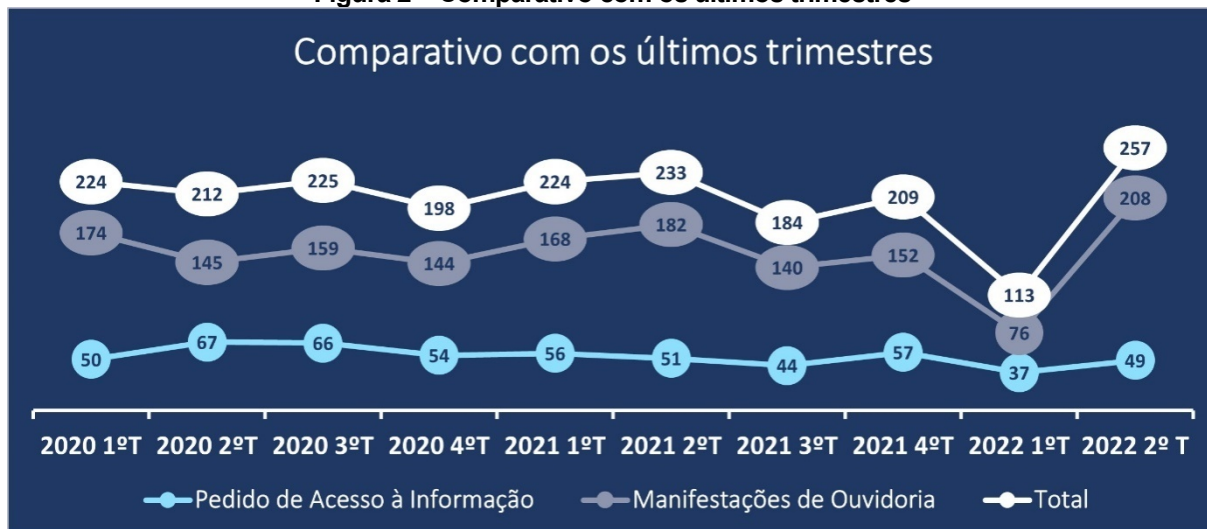
Figura 1 – Comparativo com o 2º trimestre dos últimos 5 anos



Fonte: Ouvidoria UFES

A figura 2 demonstra o comparativo dos últimos 10 trimestres. Observa-se uma expressivo aumento no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria, relativamente ao trimestre passado. Isso se dá em decorrência do retorno presencial das atividades da Universidade.

Figura 2 – Comparativo com os últimos trimestres



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Quanto ao tipo, as Manifestações de Ouvidoria são classificadas em Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Simplifique. Já as demandas originárias do Serviço de Informações ao Cidadão são classificadas como Pedidos de Acesso a Informação.

O Decreto 9.492 de 5 de setembro de 2018, em seu artigo 3º, estabelece conceitos para os tipos de Manifestações de Ouvidoria que podem ser registradas na Plataforma Fala.Br. São eles:

Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Ainda, o referido Decreto em seu artigo 23, parágrafo segundo, combinado com o artigo 21 da Portaria 581 de 9 de março de 2021, define:

Comunicação

As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. À comunicação de Irregularidade, será dado tratamento de Denúncia.

Já a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, em seu artigo 10º, estabelece:

Acesso à Informação

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades públicas integrantes da administração direta e indireta, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Além disso, o artigo 13 do Decreto nº 9.094 de 17 de Julho de 2017, orienta:

Simplifique

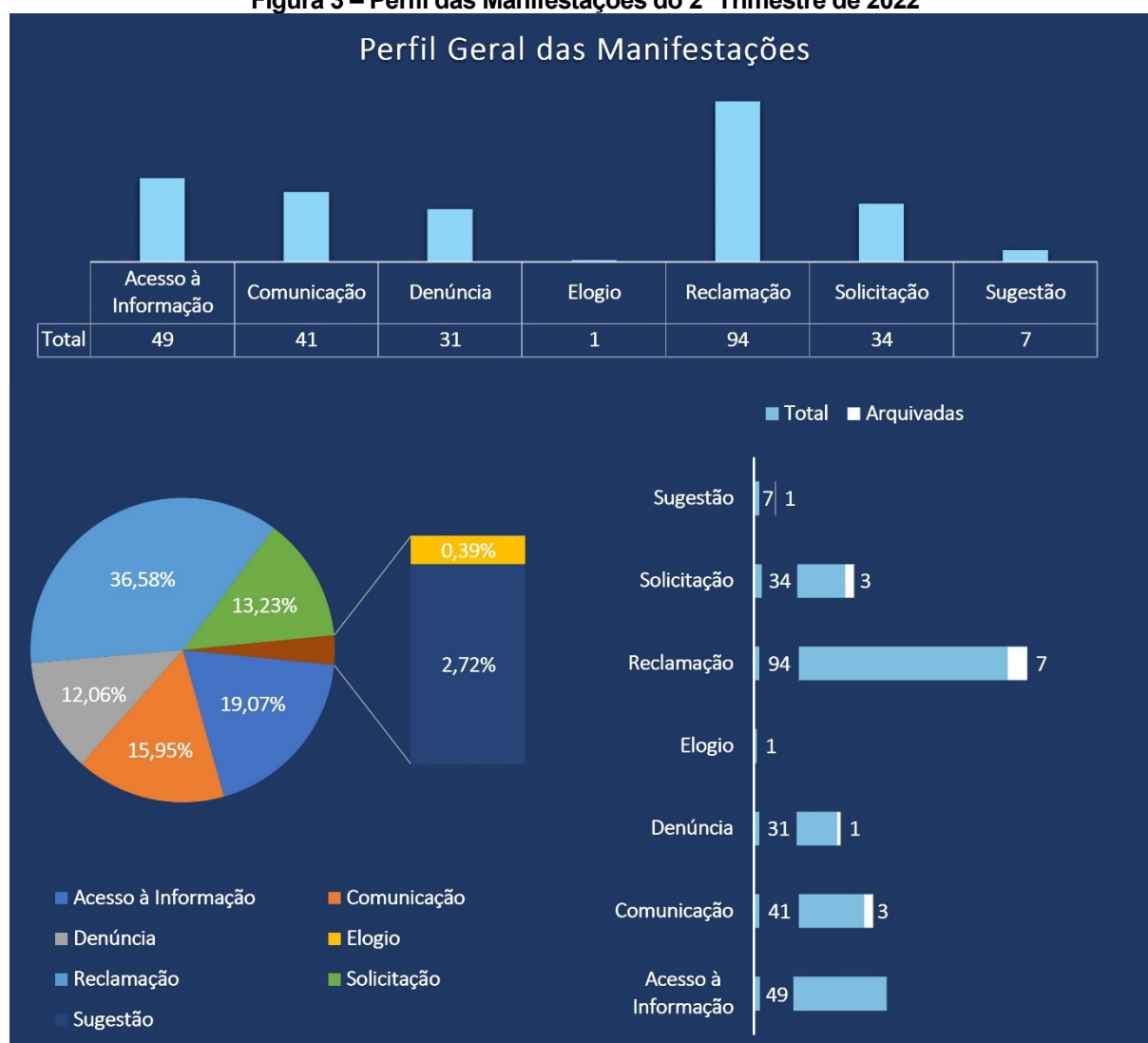
Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

A figura 3 apresenta a composição das Manifestações dos usuários recepcionadas pela Ouvidoria da Ufes, divididas por tipo. Esses serão tratados individualmente nos capítulos seguintes.

Figura 3 – Perfil das Manifestações do 2º Trimestre de 2022



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se que as manifestações do tipo Reclamação, Acesso à Informação e Comunicação representam, juntas, aproximadamente 72% do total incidente no período, enquanto Denúncias, Elogios, Solicitações e Sugestões correspondem à cerca de 28% do



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

total. Não houve registro de manifestações do tipo “Simplifique” durante todo o período apurado.

Destas, 15 manifestações foram arquivadas com base em hipóteses legais. Dentre elas, sete Reclamações, três Solicitações, três Comunicações, uma Denúncia e uma Sugestão. Essas manifestações foram arquivadas porque não continham elementos suficientes para a apuração pela unidade competente, haviam sido registradas em duplicidade pelo manifestante ou pelo não atendimento de pedido de complementação de informações..

É importante sublinhar que a falta de requisitos mínimos legais de admissibilidade das denúncias acarreta arquivamento, inviabilizando o andamento de uma parcela delas, pois os manifestantes não fornecem elementos mínimos para a análise preliminar no âmbito da Ouvidoria, conforme parágrafos 1º e 2º do artigo 15 da Portaria 581 de 9 de março de 2021

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º. (CGU 2021, p.7)

Já o artigo 16 da referida Portaria, em seu *caput* e parágrafos 1 e 4, trazem a determinação de o usuário complementar as informações requeridas, caso contrário a manifestação será arquivada automaticamente pelo sistema, uma vez que são insuficientes para análise da manifestação.

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.
§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva. (CGU 2021, p.7)

Não houve Manifestações a serem encaminhadas a outros órgãos durante o período analisado.

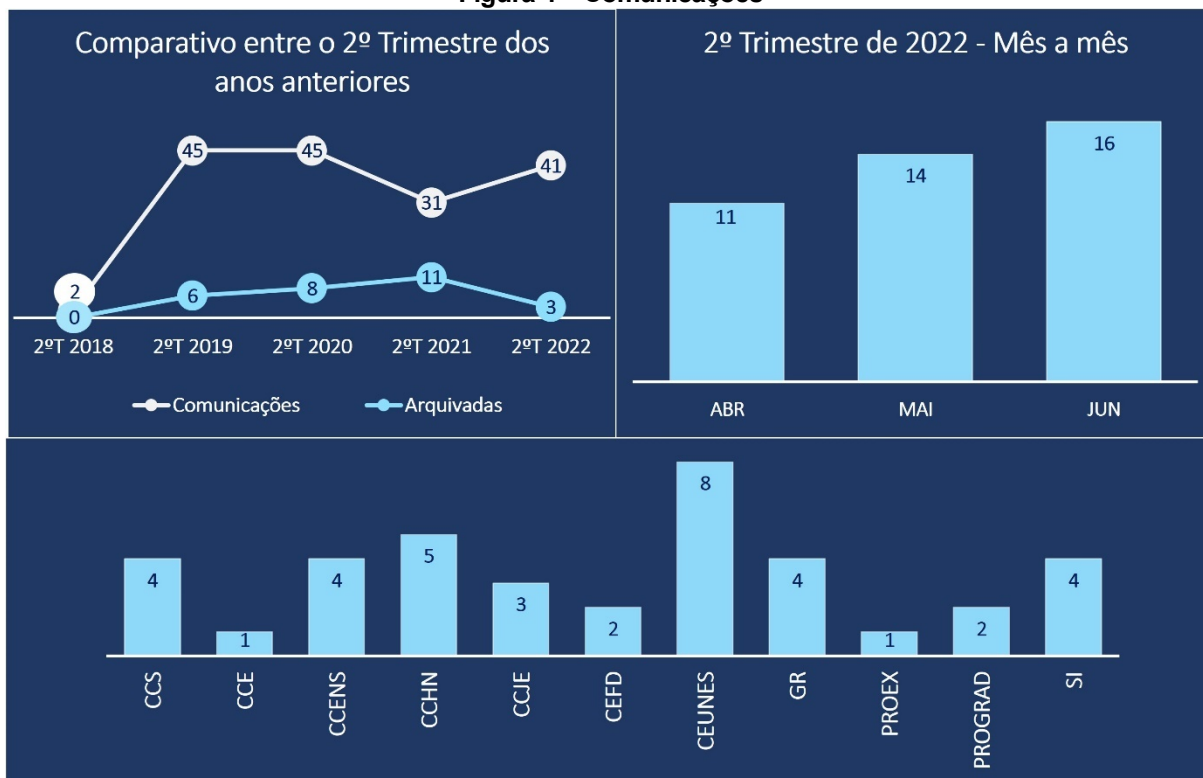
6. COMUNICAÇÕES

As Manifestações do tipo Comunicação, de origem anônima, apresentaram um aumento de aproximadamente 32% em relação ao segundo trimestre de 2021, como pode ser verificado no comparativo apresentado na figura 4, a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 4 – Comunicações



Fonte: Ouvidoria UFES

Observa-se também que o quantitativo de Comunicações, ao longo dos meses, foi aumentando progressivamente, após a volta das atividades presenciais, sendo onze ocorrência em abril, quatorze em maio e dezesseis em junho.

Houve três comunicações arquivadas durante o período observado, número cerca de 73% menor que aquele observado no segundo trimestre do ano passado..

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que o Centro Universitário Norte do Espírito Santo – CEUNES e o Centro de Ciências Humanas e Naturais – CCHN, juntos, foram responsáveis por cerca de 32% das ocorrências registradas.

Já em relação ao tema, foram mais frequentes as Comunicações relacionadas à Conduta Docente e a Infraestrutura, sendo esses os conteúdos de aproximadamente 54% das Comunicações recepcionadas, conforme tabela a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 1 – Comunicações por Assunto

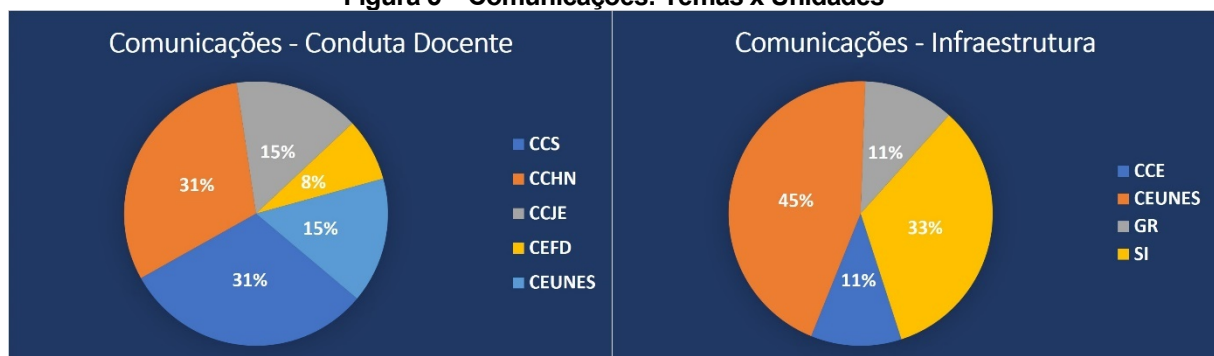
Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Conduta Docente	13
Infraestrutura	9
Auxílio Estudantil	4
Processo Seletivo	3
Conduta Funcionário Terceirizado	2
Coronavírus (COVID-19)	2
Conduta Gestor	1
Procedimento de Curso	1
Processo Seletivo - Cotas PPI	1
Segurança	1
Uso de espaço público	1

Fonte: Ouvidoria UFES

As manifestações de Conduta Docente se referem à conduta do professor no exercício da profissão. Já as de Infraestrutura estão relacionadas à infraestrutura predial, elétrica, de saneamento, de iluminação, de telefônica e de trânsito.

A figura a seguir relaciona a ocorrência desses temas às unidades. As Comunicações de Conduta Docente foram dirigidas ao Centro de Ciências da Saúde – CCS e ao Centro Universitário Norte do Espírito Santo – CEUNES em 62% das oportunidades. Já aquelas Comunicações sobre Infraestrutura foram direcionadas em 78% das vezes ao CEUNES e à SI – Superintendência de Infraestrutura:

Figura 5 – Comunicações: Temas x Unidades



Fonte: Ouvidoria UFES

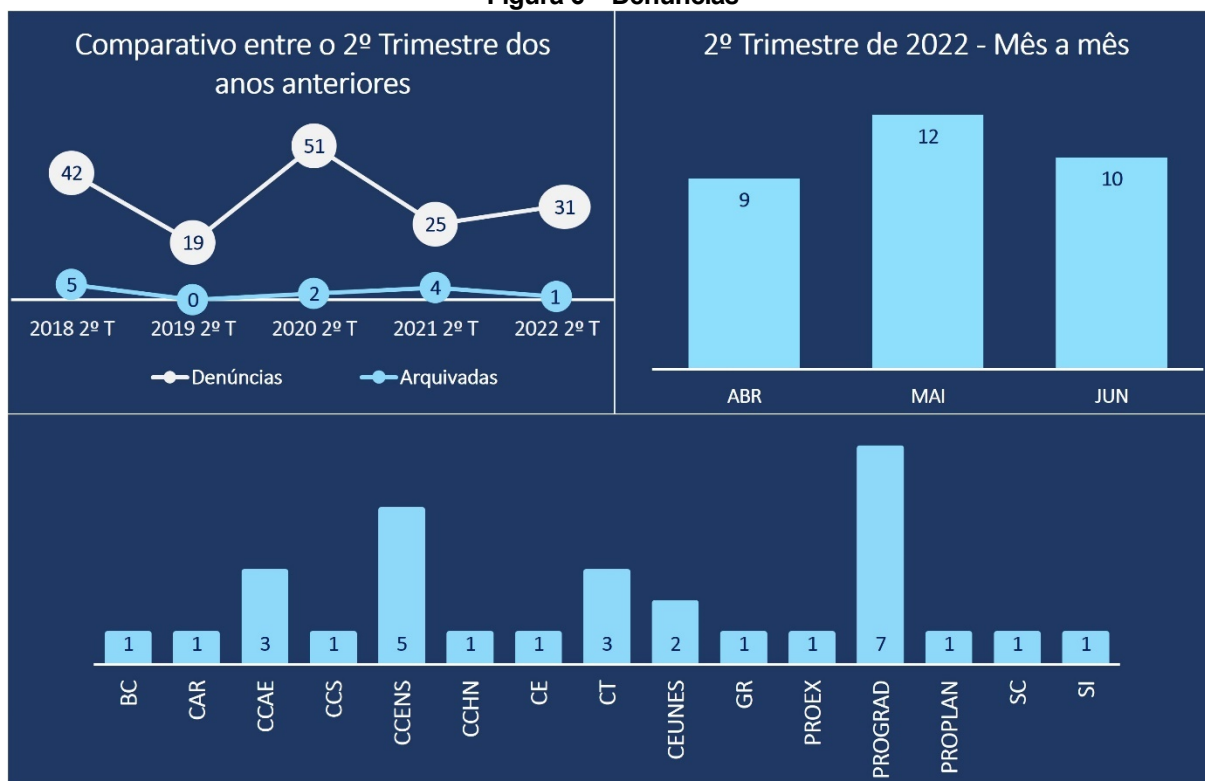


Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

7. DENÚNCIAS

As manifestações do tipo Denúncia apresentaram um crescimento de 24%, em relação ao segundo trimestre do ano passado, conforme apresentado na figura a seguir:

Figura 6 – Denúncias



Fonte: Ouvidoria UFES

Houve uma denúncia arquivada durante o período avaliado, número 75% menor que aquele apresentado no segundo trimestre do exercício anterior.

Quanto às unidades mais demandadas, observa-se que a Pró-Reitoria de Graduação – Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD e o Centro de Ciências Exatas, Naturais e da



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Saúde – CCENS, conjuntamente, foram responsáveis por cerca de 35% das Denúncias registradas.

Em relação ao tema abordado nas Denúncias, Conduta Discente e Processo Seletivo – Cotas PPI representam, juntos, 52% dos temas abordados, conforme podemos verificar na tabela a seguir:

Tabela 2 – Denúncias por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Conduta Discente	10
Processo Seletivo - Cotas PPI	6
Conduta Docente	5
Processo Seletivo	3
Atendimento	1
Conduta Gestor	1
Conduta Técnico Administrativa	1
Imagem Institucional	1
Responsabilidade de outro ente/Poder	1
Segurança	1

Fonte: Ouvidoria UFES

As manifestações de Conduta Discente são aquelas relacionadas aos alunos em meio à atuação acadêmica. Já as manifestações sobre Processo Seletivo – Cotas PPI são aquelas referentes a cotas raciais em processos seletivos para ingressos na graduação, pós-graduação, cursos de extensão, iniciação científica e bolsas de apoio acadêmico.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

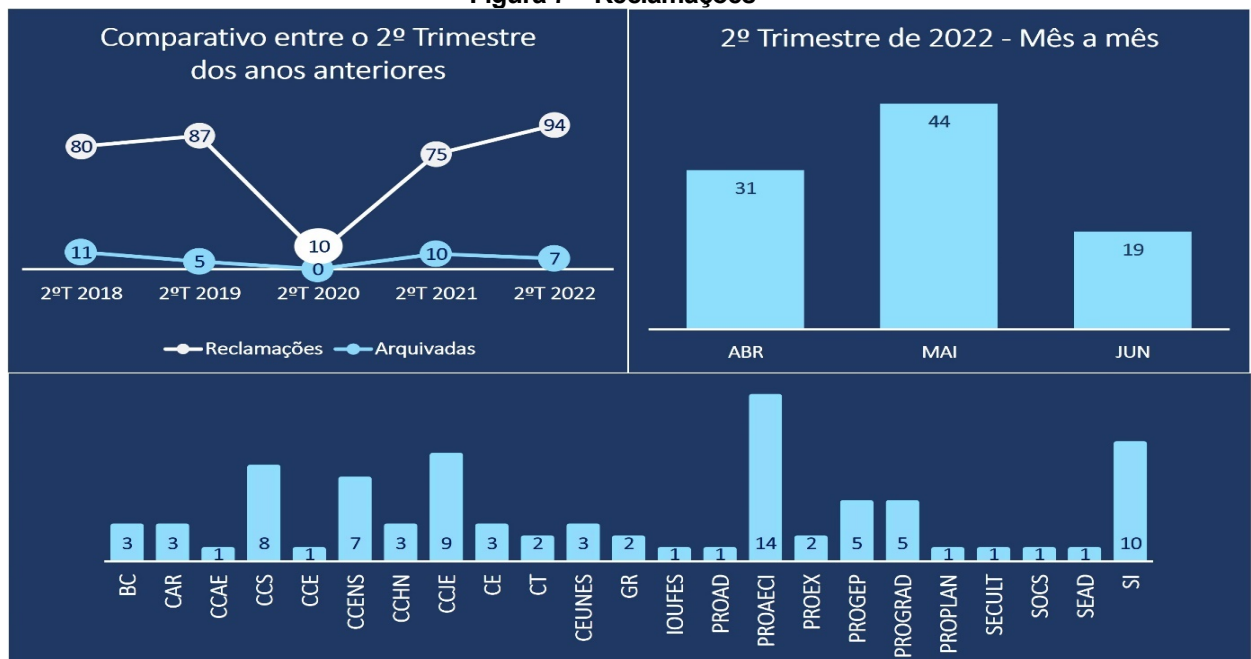
8. ELOGIOS

Houve um elogio para o Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE, em Abril, sobre Conduta Técnico Administrativa, relacionado à conduta do servidor no exercício da profissão.

9. RECLAMAÇÕES

As Manifestações do tipo Reclamação apresentaram um crescimento de 25% em comparação ao mesmo período do ano passado, conforme figura 7, a seguir:

Figura 7 – Reclamações



Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Houve sete Reclamações arquivadas durante o período analisado, o que representa cerca de 7% do total de Reclamações recepcionadas pela Ouvidoria neste trimestre e 30% a menos que o segundo trimestre do exercício anterior.

Em relação aos setores mais demandados, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania – PROAECI, a Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE e a Superintendência de Infraestrutura – SI, juntas, representam cerca de 36% das Reclamações recebidas pela Ouvidoria no período avaliado. Dessas, os temas Atendimento, Infraestrutura, Conduta Docente e Procedimento de Curso representam aproximadamente 54% dos assuntos abordados pelas manifestações do tipo Reclamações recepcionadas neste trimestre, conforme tabela 3, a seguir:

Tabela 3 – Reclamações por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Atendimento	14
Infraestrutura	13
Conduta Docente	12
Procedimento de Curso	11
Auxílio Estudantil	8
Coronavírus (COVID-19)	6
Processo Seletivo	5
Documentos de Cursos	3
Recursos humanos	3
Acessibilidade	2
Conduta Discente	2
Conduta Técnico Administrativa	2
Compras	1
Conduta Gestor	1
Documentação Institucional	1
Imagem Institucional	1
Processo Seletivo - Cotas PPI	1
Segurança	1

Fonte: Ouvidoria UFES

O tema Atendimento se refere àquele disponibilizado aos usuários dos serviços prestados



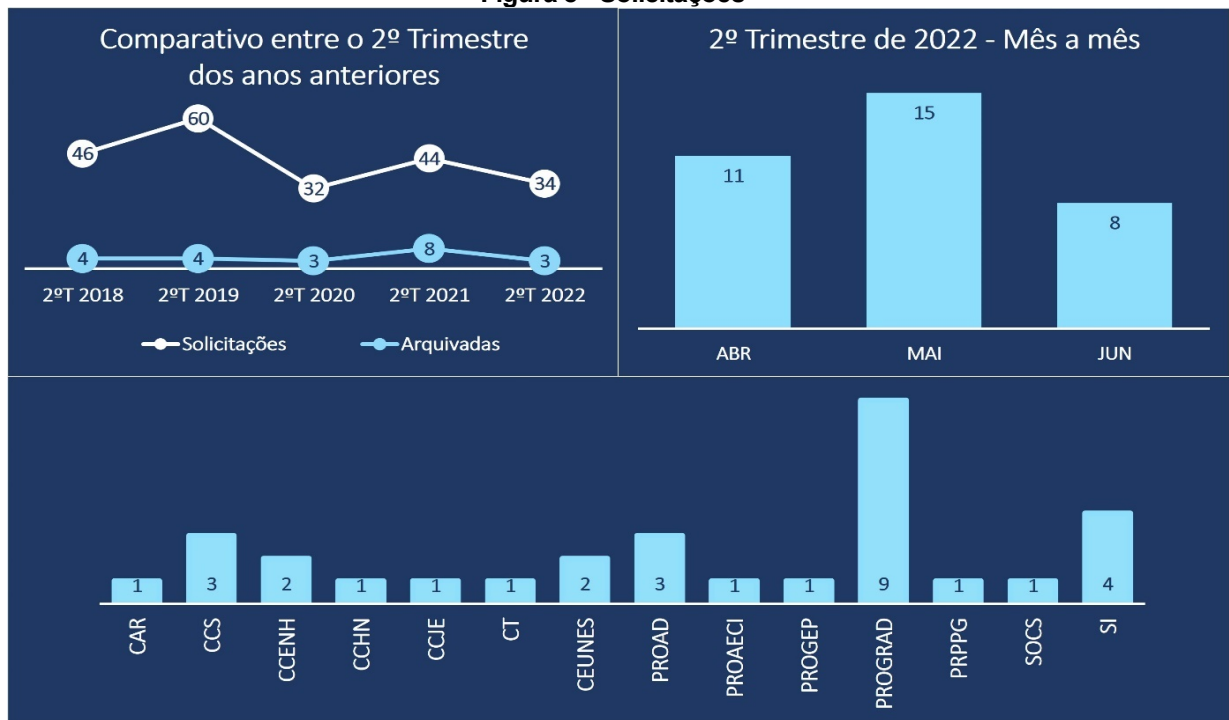
Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

pela Universidade. Já o assunto Procedimentos de Curso se relaciona aos procedimentos do curso para formação do estudante, como por exemplo: grade curricular, aproveitamento de disciplina, horário de disciplina, horas complementares, estágio obrigatório, acompanhamento ao aluno, adiantamento de curso, desligamento e trancamento de curso.

10. SOLICITAÇÕES

As manifestações do tipo Solicitação apresentaram uma queda de aproximadamente 22% no segundo trimestre deste ano, em relação ao mesmo período do ano passado, conforme demonstra a figura a seguir:

Figura 8 - Solicitações





Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Houve três Solicitações arquivadas durante o período observado, o que representa aproximadamente 9% do total de Manifestações desse tipo recebidas por esta Ouvidoria, e um número cerca de 62% menor que aquele obtido no segundo trimestre de 2021.

Em relação às unidades, a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD foi a mais acessada, com nove Solicitações, totalizando aproximadamente 29% das Solicitações recepcionadas no período.

Já em relação aos temas, verificamos que o tema Procedimentos de Curso, a exemplo das Reclamações, foi novamente um mais procurado, acompanhado por Infraestrutura e Sistema, que abrange manifestações relacionadas a tecnologia da informação, e-mail institucional, site institucional, sistema de matrícula, portais.

Tabela 4 – Solicitações por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Procedimento de Curso	8
Infraestrutura	6
Sistema	6
Documentos de Cursos	2
Recursos Humanos	2
Acessibilidade	1
Atendimento	1
Conduta Discente	1
Contrato e Convênio	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Estacionamento (vagas, iluminação, acesso, infraestrutura)	1
Processo Seletivo	1
Processo Seletivo - Cotas PPI	1

Fonte: Ouvidoria UFES

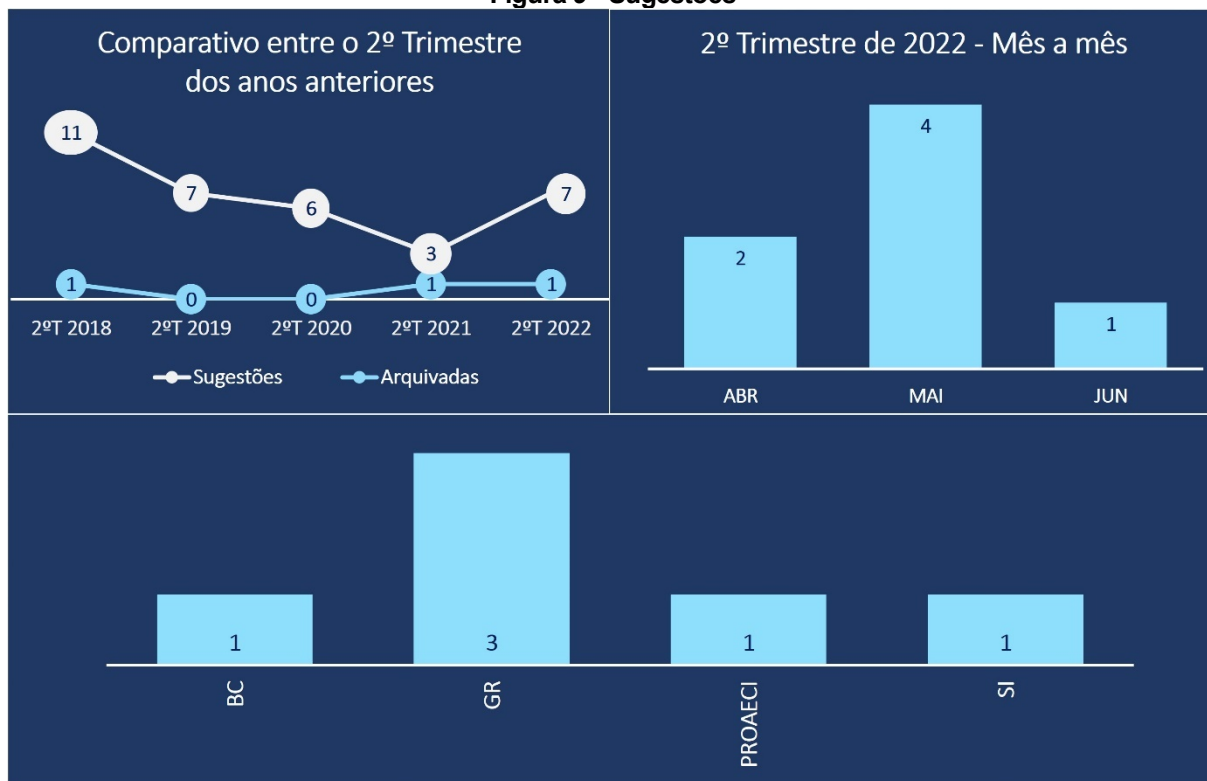


Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

11. SUGESTÕES

As manifestações do tipo Sugestão apresentaram um crescimento de aproximadamente 133% em relação segundo trimestre do ano, conforme figura a seguir:

Figura 9 - Sugestões



Fonte: Ouvidoria UFES

Houve uma Sugestão arquivada no período analisado, mesma quantidade ocorrida no segundo trimestre do ano anterior.

Em relação às unidades mais demandadas, o Gabinete da Reitoria – GR recebeu, sozinho, 50% das Sugestões solicitadas.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Já em relação aos assuntos mais frequentes das Manifestações do tipo Sugestão, o tema “Segurança” foi o mais abordado, com 50% das ocorrências. Trata-se de Sugestões relacionadas à segurança patrimonial e física no âmbito da instituição.

Tabela 5 – Sugestões por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Segurança	3
Atendimento	2
Conduta Gestor	1

Fonte: Ouvidoria UFES

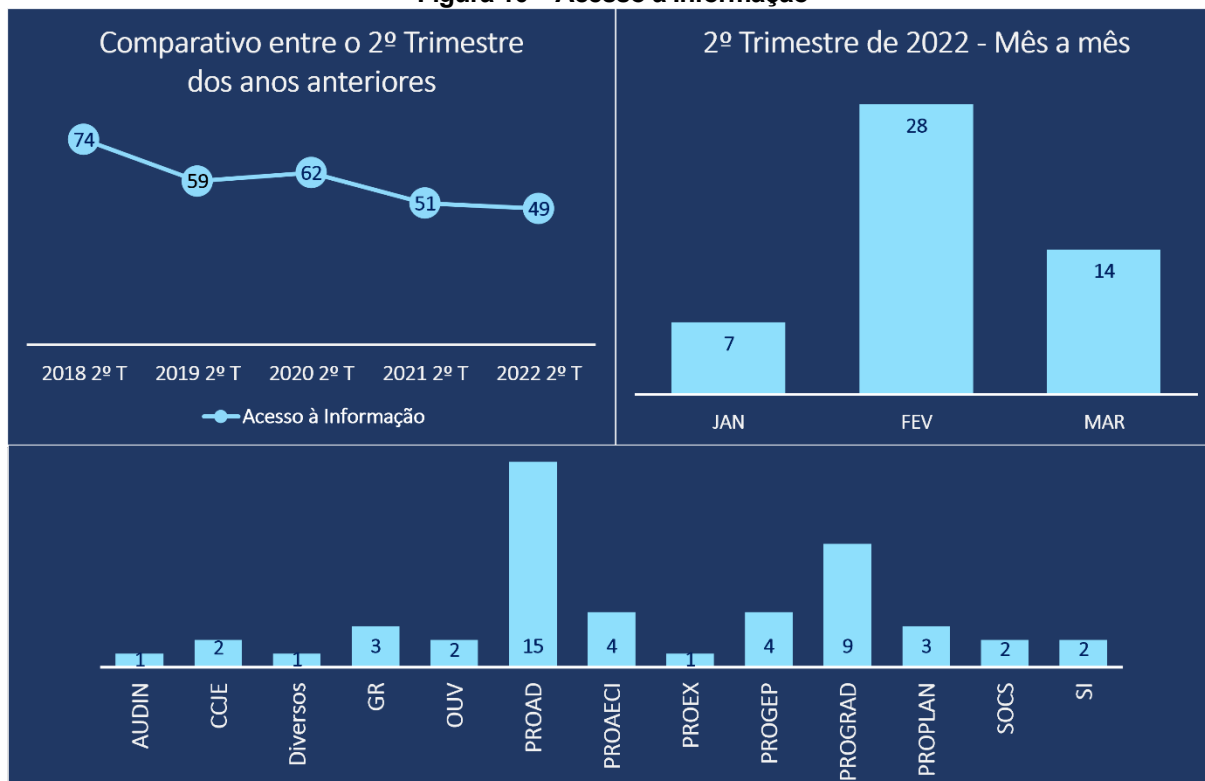
12. ACESSO À INFORMAÇÃO

Os quantitativos de Pedidos de Acesso à Informação apresentaram uma redução de aproximadamente 4% em relação ao mesmo período do exercício anterior, conforme demonstra a figura 10:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Figura 10 – Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria UFES

A respeito das unidades mais demandadas, a Pró-Reitoria de Administração – PROAD e a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD, juntas, representam aproximadamente 49% do total dos Pedidos de Acesso à Informação recepcionados por esta Ouvidoria. Esta com 9 e aquela com 15 demandas.

Em relação aos assuntos mais frequentes, “Contrato e Convênio” e “Documentação Institucional” se destacaram dentre os demais. Este com oito e aquele com dez ocorrências, o que representa cerca de 37% dos Pedidos de Acesso à Informação recebidos por esta Ouvidoria.

O tema “Contrato e Convênio” trata de manifestação relacionada a acordos firmados entre a instituição e terceiros, como prestação dos serviços, recurso aportados, finalidades, processo licitatórios, fiscalização e cumprimento do contrato.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Já “Documentação Institucional” se refere a ocorrências relacionadas à gestão de integridade, governança, política de gerenciamento de riscos, gestão institucional de continuidade de negócios, procedimento de confecção e emissão de certificado, declarações, históricos, comprovantes, diplomas, entre outros; conforme demonstra tabela, a seguir:

Tabela 6 – Acesso à Informação por Assunto

Assuntos mais Frequentes	Quantidade de Manifestações
Contrato e Convênio	10
Documentação Institucional	8
Dados de Discentes	7
Recursos humanos	5
Licitações	3
Atendimento	2
Dados de Egressos	2
Estrutura Organizacional	2
Infraestrutura	2
Registros Fala.BR	2
Acessibilidade	1
Auxílio Estudantil	1
Concurso - Cotas	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Orçamento	1
Transparência	1

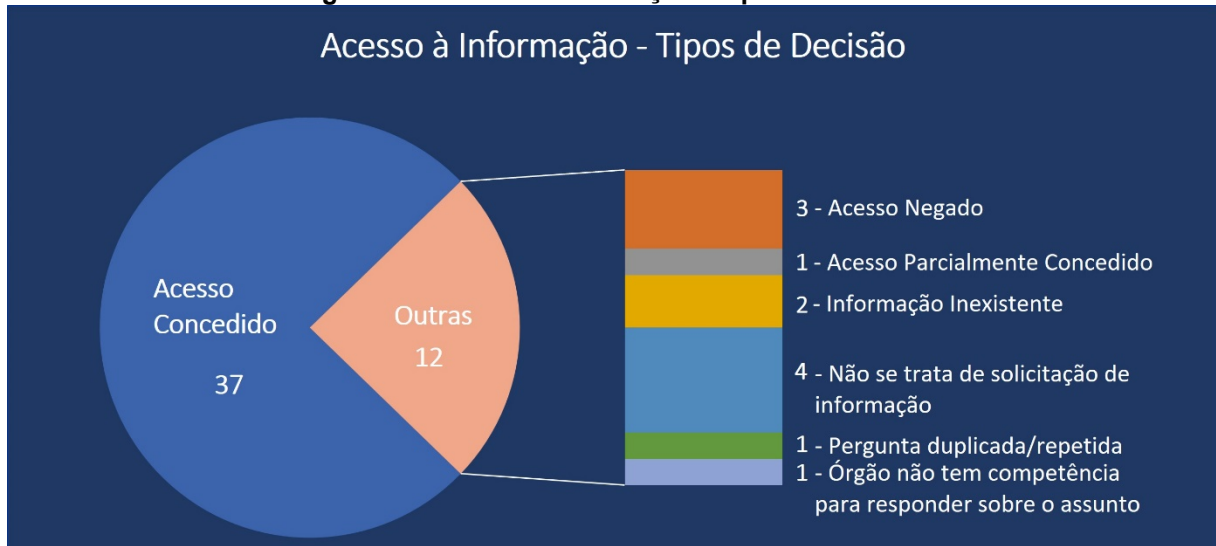
Fonte: Ouvidoria UFES

Dentre os quarenta e nove Pedidos de Acesso à Informação recebidos no segundo trimestre de 2022, cerca de 76% foram concedidos integralmente, e o restante transcorreu conforme demonstra a figura a seguir:



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

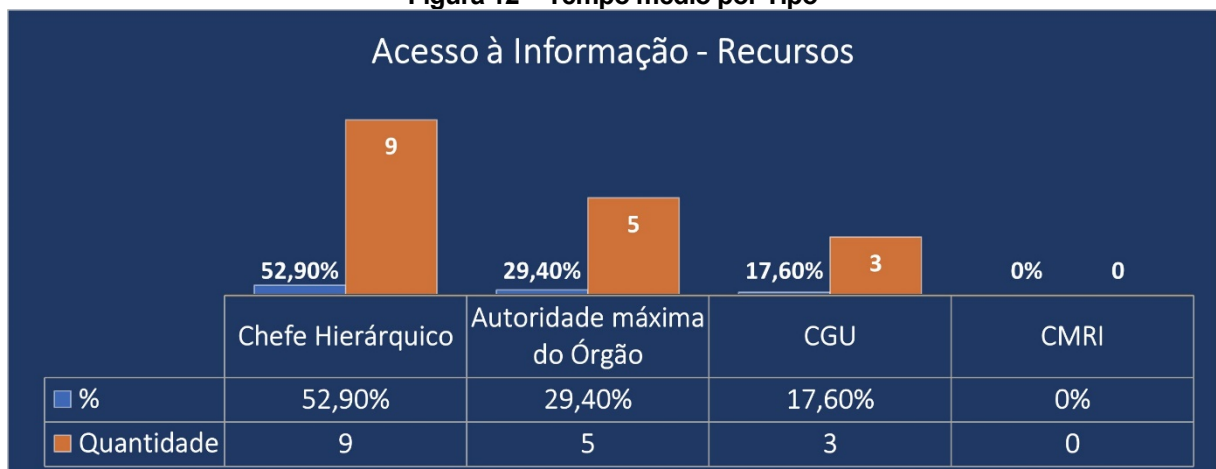
Figura 11 – Acesso à Informação – Tipos de Decisão



Fonte: Ouvidoria UFES

Em relação aos recursos interpostos durante o período analisado, foram identificados nove recursos de primeira instância ao Chefe Hierarquico do setor que proferiu a decisão, cinco de segunda instância ao Reitor e três de terceira instância à Controladoria Geral da União – CGU. Não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação das Informações – CMRI, conforme demonstra a tabela a seguir:

Figura 12 – Tempo médio por Tipo



Fonte – Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

13. TEMPO MÉDIO

O tempo médio envolvendo todas as Manifestações de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação no período analisado é de 24 dias. Considerando o tipo de manifestação, as Sugestões, Comunicações analisadas obtiveram um tempo médio de, respectivamente 31 e 29 dias, o que é muito superior àquele verificado para as manifestações como um todo.

Já as Solicitações e Reclamações obtiveram, respectivamente, 26 e 25 dias, também além do tempo médio geral da Ufes.

Por outro lado, os demais tipos de manifestações apresentaram um resultado inferior. As Denúncias, Pedidos de Acesso à Informação e elogio apresentaram, como tempo médio, respectivamente, 22, 16 e 3 dias; respectivamente, conforme indica a figura a seguir.

Figura 13 – Tempo médio por Tipo



Fonte: Ouvidoria UFES

Em relação as unidades analisadas, a tabela a seguir indica quais delas obtiveram um tempo médio superior àquele geral obtido pelas manifestações no trimestre analisado.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Tabela 7 – Tempo médio por Unidade

Área	Quantidade de Manifestações	Tempo médio
Centro de Ciências Exatas	16	50
Superintendência de Infraestrutura	22	43
Secretaria de Cultura	2	39
Gabinete da Reitoria	13	33
Instituto de Odontologia	1	25

Fonte: Ouvidoria UFES

Já em relação aos assuntos, a tabela a seguir indica aqueles que ultrapassaram o tempo médio do obtido no período verificado.

Tabela 8 – Tempo médio por Assunto

Unidade	Quantidade de Manifestações	Tempo médio
Compras	1	84
Responsabilidade de outro ente/Poder	1	66
Uso de espaço público	1	62
Conduta Funcionário Terceirizado	2	39
Acessibilidade	4	39
Conduta Gestor	4	38
Infraestrutura	30	34
Segurança	6	32
Conduta Docente	29	28
Documentos de Cursos	5	27
Coronavírus (COVID-19)	10	26

Fonte: Ouvidoria UFES



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

14. OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Itinerante é o projeto pelo qual se estabelece a presença da Ouvidoria em todos os campi da Universidade, com o propósito de fortalecer o seu papel institucional, para orientar a comunidade universitária sobre o trabalho desenvolvido pela unidade.

Esse projeto pretende ampliar o acesso à Ouvidoria, garantido formas de atendimento direto aos usuários dos serviços prestados pela Universidade. Dessa maneira, atua-se acolhendo o cidadão, reconhecendo a legitimidade dos seus direitos e estabelecendo uma interlocução entre as suas reivindicações e o governo.

Nesse segundo trimestre, foram realizadas duas ações de Ouvidoria itinerante: uma no Campus de Alegre e outra em São Mateus.

No Campus de Alegre, nos dias 9 e 10 de maio, realizou-se, com a ida de dois membros da equipe, um Seminário de Apresentação da Ouvidoria com a participação dos Gestores Estratégicos que atuam no Sul do Estado, do representante dos servidores Técnico-Administrativo em Educação - TAE no Conselho de Curadores e um servidor da Diretoria Setorial de Infraestrutura - Sul.

Além disso, foram ouvidos quatro servidores e uma discente, representante estudantil. Destaca-se que durante os atendimentos foram verificadas situações de conflitos existentes nas relações entre docentes e estudantes, bem como nas relações interpessoais entre os servidores e chefias envolvidas.

Já em São Mateus, nos dias 29 e 30 de junho, promoveu-se a ida de dois membros da equipe ao Campus com o objetivo de realizar um seminário de Apresentação da Ouvidoria que, devido a problemas técnicos com a internet, não pôde ser concretizado. Dessa forma, foi realizada uma reunião com os servidores presentes no campus, com a participação do Diretor de Suporte Administrativo – Setorial Norte, a Diretora de Infraestrutura – Setorial Norte e a Chefe da Secretaria Geral do Ceunes.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

Houve, ainda, uma reunião com o Diretor do Ceunes, onde foi exposto o objetivo do projeto da Ouvidoria Itinerante e sua periodicidade; as questões relativas à transparência ativa e passiva; e, a implantação da tramitação das manifestações de ouvidorias por meio da Plataforma Fala.BR.

O resultado com a avaliação das duas visitas de Ouvidoria Itinerante foi encaminhado ao Reitor, para ciência e análise das proposições apresentadas, conforme documentos avulso tal e tal

Por fim, em cumprimento ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP e ao Plano de Desenvolvimento Setorial - PDS, a Ouvidoria realizará regularmente outras ações de Ouvidoria Itinerante, incluindo seminários virtuais, uma vez que, novos servidores técnicos e docentes ingressam regularmente à Ufes, além de novos discentes a cada processo seletivo, sendo necessário apresentá-los aos mecanismos de participação social existentes no âmbito da Ouvidoria.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

REFERÊNCIAS

BRASIL. Resolução Nº 15, de 04 de julho de 2008 . **Conselho Universitário – Cun.**

BRASIL. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. **Controladoria Geral da União.**

BRASIL. Portaria DGP UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. **Universidade Federal do Espírito Santo.**

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 18 de novembro de 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, 26 de junho de 2017.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União**, Brasília, 14 de agosto de 2018.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 de maio de 2012.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília, 17 de julho de 2017.

BRASIL. Decretonº 9.723, de 11 de março de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 de março de 2019.



Universidade Federal do Espírito Santo
Ouvidoria

BRASIL. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, 3 de dezembro de 2019.

BRASIL. Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020. **Diário Oficial da União**, Brasília, 5 de fevereiro de 2020.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. **Diário Oficial da União** Brasília, 28 de abril de 2020.

BRASIL. Portaria CGU 1.864, de 24 de outubro de 2016. **Controladoria Geral da União**.

BRASIL. Portaria Interministerial 176, de 25 de junho de 2018. **Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/Gabinete do Ministro**.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. Ed. 2013, p. 92.).