



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

**NOTA DE MONITORAMENTO Nº 037/2024**

<b>1. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA:</b> 23068.041443/2024-57
<b>2. PERÍODO DO MONITORAMENTO:</b> 18/07/2024 até 15/08/2024
<b>3. ÁREA MONITORADA:</b> Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Site da Ouvidoria
<b>3.1 ITEM MONITORADO:</b>  Transparência passiva na Ufes: informações do site, normativos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e site da Ouvidoria.
<b>4. OBJETIVO(S):</b>  I. Analisar a transparência passiva na Ufes, operacionalizada pela prestação do serviço informacional do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); II. Verificar a atualização das Informações e Normativos nos sites da Ouvidoria;
<b>4.1 DESCRIÇÃO:</b>  Os objetivos desta nota de monitoramento abrangem duas temáticas inter-relacionadas: os direitos dos usuários dos serviços públicos e o direito dos cidadãos de obter informações de órgãos e instituições públicas.  O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi criado na Administração Pública Federal para garantir o acesso a informações públicas conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). As funções do SIC incluem:  a) Atender e orientar o público sobre o acesso a informações;  b) Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades correspondentes;  c) Protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações;  Além disso, a LAI estabelece que, para assegurar o acesso à informação, também devem ser realizadas audiências e consultas públicas, incentivada a participação popular e promovidas outras formas de divulgação.  O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamentou a LAI, denomina o trabalho realizado pelo SIC como sendo o de Transparência Passiva, com as seguintes competências definidas no parágrafo único do artigo 9º:  I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

O artigo 10º destaca que **“O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.”**(grifo nosso)

O papel do SIC e sua atuação, que envolve a articulação entre órgãos públicos e a sociedade, são alinhados com os termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, pelo menos no que se refere ao escopo de ambas as legislações, como também da Portaria Normativa da Controladoria-Geral da União (CGU) nº 116, de 18 de março de 2024.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, destaca no parágrafo único do artigo 2º que “O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.” Ou seja, o serviço prestado pelo SIC e Ouvidoria são regidos por legislações diferentes e cumprem funções específicas.

A Controladoria-Geral da União (CGU) esclarece que a ouvidoria é o ponto de referência para o cidadão que quiser se manifestar sobre os serviços de acesso à informação. Também complementa que “Os órgãos da administração federal direta seguem com autonomia para definir seus fluxos internos para a prestação de informações públicas. Assim, os SICs podem permanecer no âmbito das Ouvidorias, ou serem alocados em outras unidades, como já acontece em alguns órgãos.”<sup>1</sup>

Nesse sentido, a legislação não define explicitamente a gestão e o posicionamento do SIC dentro da estrutura das Ouvidorias, o que exige que cada órgão estabeleça sua própria estrutura e posicionamento da unidade responsável pela transparência passiva.

As atribuições precípua da Ouvidoria são delineadas no artigo 13 da Lei nº 13.460/2017, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

<sup>1</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2023/cgu-divulga-orientacoes-sobre-novos-decretos>



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão, segundo o artigo 14 da Lei 13.460/2017:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

#### **4.2 CRITÉRIO(S):**

**i. Adesão às Diretrizes Legais e Normativas:**

- a. A Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade (DGCI/Ufes) é delineada a partir de princípios, responsabilidades e competências dispostas em Regimento Interno aprovado por meio da [Portaria normativa nº 182, de 27 de junho de 2024](#).
- b. A DGCI/Ufes é a unidade Setorial do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal – Sitai, nos termos do [Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023](#).
- c. A efetivação do direito de acesso à informação pública definida pela [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), Lei de Acesso à Informação - LAI.
- d. As definições e regulamentação do acesso à informação pública em transparência ativa e passiva por meio do [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#).
- e. [Portaria normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#). 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, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
- f. **Implementação Efetiva das Medidas:** visa a um alinhamento institucional com as atribuições estabelecidas em normativos externos, garantindo sua implementação prática.

**ii. Atualização e Aperfeiçoamento Contínuo:** pautar a aferição do *status* atual, visando direcionar esforços para o aperfeiçoamento da Ufes no que tange à transparência.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

#### 4.3 SITUAÇÃO ENCONTRADA:

##### I. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A Transparência Passiva é realizada por meio do registro de pedidos de informação feitos pelas pessoas demandantes de informação pública, operacionalizada pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Este serviço deve ser disponibilizado fisicamente, em um espaço adequado e sinalizado, e virtualmente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), cumprindo o regramento dos normativos pertinentes.

##### A. Dos normativos da Ufes sobre o SIC

1. Não há menção ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no [Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Ufes](#), no [Estatuto da Ufes](#) e no [Regimento Geral da Ufes](#).

2. Consta na [Estrutura Organizacional da Ufes](#), no âmbito da Ouvidoria:

a) Ouvidoria - OUV - Unidade de assessoramento - Formal

(1) **Setor de Serviço de Informação ao Cidadão e Suporte Administrativo** - SSICSA/Ouvidoria - Informal;

(2) Setor de Atendimento e Tratamento à Manifestação de Ouvidorias - SATMO/Ouvidoria - Informal;

(3) Setor de Análise Técnica e Gestão da Informação - SATGI/Ouvidoria - Informal;

3. Designação:

a) Consta na [Portaria DGP/Ufes nº 2215, de 1 de novembro de 2017](#), que versa sobre a designação do ocupante do cargo de Ouvidor:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente 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.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

4. Não foi identificado nenhum normativo interno que posicione/vincule o SIC à Ouvidoria, nos termos do artigo 7º, XIII da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria Geral da União.
5. A [portaria nº 01, de 04 de julho de 2022](#), da Ouvidoria da Ufes designa a servidora Pâmella Teixeira Jeveaux, ocupante do cargo de auxiliar administrativo, como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Espírito Santo;

**B. Da estrutura física**

1. Em 22/07/2024, uma diligência foi conduzida para coletar evidências sobre a estrutura atual do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Ufes, conforme documentado nas figuras 1 a 4.

Figura 1 - Fachada do local de funcionamento do SIC/Ouvidoria da Ufes.



Fonte: DGCI/Ufes 2024.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

Figura 2 - Fachada do local de funcionamento do SIC/Ouvidoria da Ufes.



Fonte: DGCI/Ufes 2024.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

Figura 3 - Fachada do local de funcionamento do SIC/Ouvidoria da Ufes.



Fonte: DGCI/Ufes 2024.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

Figura 4 - Porta de entrada do local de funcionamento do SIC/Ouvidoria da Ufes.



Fonte: DGCI/Ufes 2024.

2. Não foram constatadas evidências, especificamente no que se refere ao local físico identificado, que atendam ao artigo 10º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que especifica que o SIC deve ser instalado em local físico identificado, de fácil acesso e aberto ao público.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

**C. Da Força de Trabalho de operação da Transparência Passiva**

1. Não há, na estrutura organizacional atual da universidade, unidade formal do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) como setor de lotação/exercício de servidores;
2. A Ouvidoria que, atualmente, abrange o SIC como unidade informal, é composta por 6 (seis) servidores, conforme [Relação dos servidores](#) disponibilizado em transparência ativa pela Progep/Ufes;
3. Na seção “Equipe” dos sites [sic.ufes.br/equipe](http://sic.ufes.br/equipe) e [ouvidoria.ufes.br/equipe](http://ouvidoria.ufes.br/equipe) a servidora Pâmella Teixeira Jevaux consta como “Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Ufes”. Compõe-se o menu “Publicações”, item “Portarias do Ouvidor”, a [portaria nº 01, de 04 de julho de 2022](#), com a designação da servidora como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Espírito Santo.

**D. Registros e decisões referentes às respostas aos pedidos de informação**

1. Constam no site [sic.ufes.br](http://sic.ufes.br) a indicação do item de menu “Registre seu Pedido de Informação”, direcionado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.
2. Para analisar o panorama do volume e decisão quanto às respostas aos pedidos de informação direcionados à Ufes, foi realizada uma pesquisa no site [Dados Abertos - LAI](#).
3. Esse repositório oferece as bases de dados brutas de todos os pedidos de informação dirigidos aos órgãos do poder executivo federal. Foi necessário filtrar e agrupar os registros específicos da Ufes para obter as informações desejadas. O gráfico resultante dessa análise está disponível no Anexo I desta Nota de Monitoramento.
4. Isso se deve à falta de detalhamento temporal trimestral no [relatório anual de ouvidoria de 2023](#).
5. O Anexo I revela que, embora o volume de registros de pedidos de informação tenha tido um aumento de 100% a partir do segundo trimestre de 2023, 17% desses pedidos (ou seja, 17 dos 96) enfrentaram problemas que impediram a disponibilização das respostas. No terceiro trimestre de 2023, a taxa de pedidos inviáveis foi de 36% (41 dos 107). No quarto trimestre de 2023, a taxa foi de 28% (20 dos 70). No primeiro trimestre de 2024, essa taxa aumentou para 39% (46 dos 76).
6. O [relatório anual de ouvidoria de 2023](#), na página 45, traz apenas a proporção de tipos de decisão acerca das respostas aos pedidos de informação e não trazem as justificativas das negativas, item exigido pela Lei de Acesso à Informação (lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e basilar para integridade institucional.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

7. Portanto, a justificativa para as negativas de acesso e seu monitoramento são informações estratégicas para o desenvolvimento da integridade institucional. Elas são essenciais para orientar ajustes, orientações e correções, garantindo a eficácia e transparência no processo de acesso à informação garantindo a integridade institucional.

## **II. ATUALIZAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA**

A análise do site da Ouvidoria da Ufes, incluindo o funcionamento e a atualização dos itens de menu, está detalhada no ANEXO II desta Nota de Monitoramento.

## **5. ENCAMINHAMENTOS:**

**Recomendamos:**

### **III. TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

- A. Que seja realizada a adequação dos normativos internos da Ufes para incluir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- B. Que seja implementada a identificação do local físico do SIC da Ufes, com a inclusão de *banners*, placas e cartazes, conforme o artigo 10º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- C. Que seja realizada a readequação da designação da servidora responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Ufes.
  1. A servidora designada como “Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Ufes” é ocupante de cargo de nível C, Auxiliar em Administração, cujo as atribuições correspondem:

a) Segundo a Progep<sup>2</sup>:

Assistir à Direção do órgão no levantamento e distribuição dos serviços administrativos, auxiliando na elaboração da política de sua área de atuação e participando da elaboração de projetos, estudos e análise para melhoria dos serviços; Organizar e executar atividades administrativas nas áreas de gestão de pessoas, administração, acadêmica, orçamento, finanças e patrimônio, logística e de secretaria; atender usuários, fornecendo e recebendo informações; tratar de documentos e atos administrativos, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparar relatórios e planilhas. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Executar serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística, bem como, tratar documentos variados, preparar relatórios e planilhas, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Auxiliar nas atividades de ensino,

<sup>2</sup> <https://progep.ufes.br/descricao-de-cargo/cargo-c-auxiliar-em-administracao>



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

pesquisa e extensão. Utilizar recursos de informática. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional;

b) Segundo a COB<sup>3</sup>:

Executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Atuam na concessão de microcrédito a microempresários, atendendo clientes em campo e nas agências, prospectando clientes nas comunidades. Atuam na área de captação de recursos, planejando e implementando estratégias de captação e contato com doadores/ parceiros.

Essa adequação deve levar em conta que a gestão do SIC envolve a tomada de decisões quanto às respostas sobre as demandas informacionais recebidas. Tais atribuições foram indicadas no [Manual do processo de tramitação dos pedidos de acesso à informações](#): “[...] análise das decisões do gestor estratégico [...]” (item 2.7), avaliação da decisão e dos dados pelo servidor da Ouvidoria (item 3.6) e verificação se os dados são pessoais ou sensíveis (item 3.7).

2. As análises e decisões extrapolam as atribuições do cargo de Auxiliar Administrativo. Observa-se incompatibilidade com o cargo, que não abrange atribuições de planejamento, promoção, emissão de pareceres técnicos, articulação e correção, como são as necessárias para o adequado funcionamento do SIC.

D. De acordo com o Anexo I desta Nota de Monitoramento, foi registrado um aumento significativo na proporção de pedidos de informação que não tiveram o acesso concedido o que enseja medidas adequadas para reduzir tal constatação:

1. O relatório de Ouvidoria e da Autoridade de Monitoramento da LAI foi analisado, e:
  - a) Não incluiu a citação das justificativas e análise das decisões negativas de acesso à informação.
  - b) Não contemplou a indicação e análise das informações solicitadas que tiveram decisão negativa por inexistência.
  - c) Não abordou a análise dos pedidos de informação que foram desqualificados como não sendo pedidos de informação.
  - d) Não considerou as medidas adotadas ou sugeridas para reduzir o número de decisões negativas de acesso à informação.
2. Os relatórios devem incluir medidas orientativas para reduzir o número de pedidos negados, bem como ações necessárias para aprimorar o serviço informacional quanto a recepção das demandas, oferecendo uma orientação mais eficaz aos solicitantes e aos setores

<sup>3</sup> <http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

respondentes detentores da informação solicitada.

**IV. ATUALIZAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA**

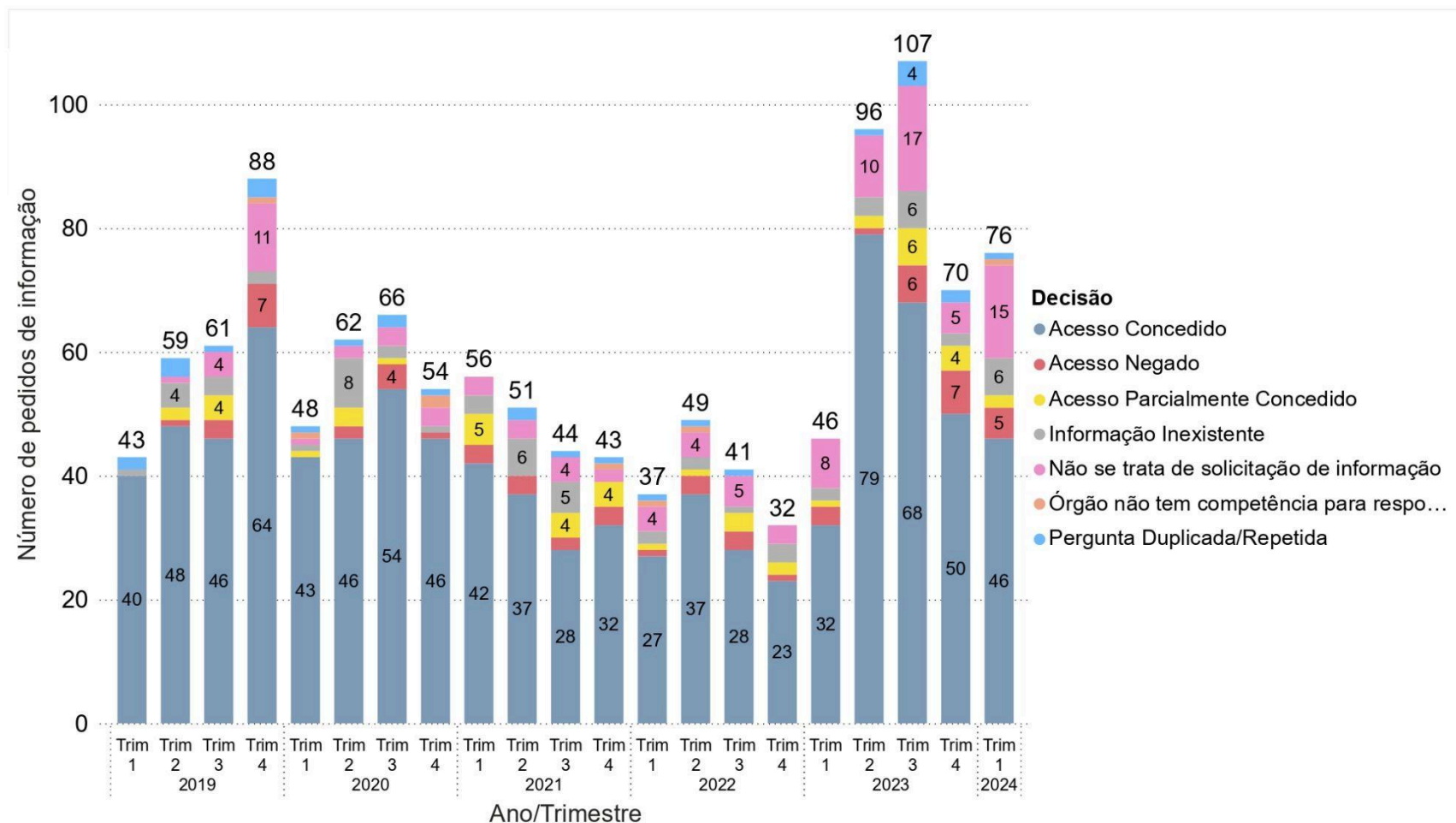
- A. Que seja realizada atualização da publicação do item de menu [Conselho de usuários](#). postagem mais recente data de 19/07/2021;
- B. Que seja atualizada a seção do item de menu "Apresentação", incluindo a citação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, principalmente no tocante aos artigos 13 ao 16, conforme ANEXO III desta Nota de Monitoramento;
- C. Corrigir e atualizar a menção à Portaria 581/2021 - CGU, que foi revogada e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024;
- D. Que seja corrigido o link de acesso ao "Estatuto da Ufes" disponibilizado no item de menu "Legislações e normas";
- E. Que sejam atualizados os normativos disponibilizados no menu "Legislações e Normas", considerando as leis, decretos, portarias, instruções normativas e resoluções presentes no site [Ouvidorias.gov](#);
- F. Que seja incluído o item de menu [Guia Lilás](#);
- G. Que seja incluído o item de menu "FAQ - Denúncias", baseado na [publicação da CGU](#);
- H. Que, ao realizar as atualizações das seções, seja incluída a data de efetivação da respectiva atualização.
- I. Os relatórios trimestrais devem ser disponibilizados em prazo tempestivo, quinze dias após o fim do trimestre, permitindo a avaliação oportuna das medidas de curto e médio prazo identificadas pela participação social. Já os relatórios anuais devem apresentar informações que reflitam considerações da participação social e que necessitem de ações estratégicas e de longo prazo para implementação.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

ANEXO I

Gráfico - Número de Pedidos de Informação Respondidos pela Ufes entre 2019 e 2024, categorizados por tipo de decisão.





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

**ANEXO II**  
**Análise dos itens de menu do site da Ouvidoria da Ufes**

Item de menu	Subitem	Situação do link	Última atualização
<a href="#">Conselho de usuários</a>		Operando	19/07/2021
Quem somos	<a href="#">Apresentação</a>	Operando	Sem informação
	<a href="#">Equipe</a>	Operando	Sem informação
	<a href="#">O que é ouvidoria pública</a>	Operando	Sem informação
<a href="#">Registre sua manifestação</a>		Link externo	- -
<a href="#">Manual de uso do Fala.BR</a>		Link externo	- -
<a href="#">Consulte sua manifestação</a>		Link externo	- -
<a href="#">Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)</a>		Operando	Sem Informação
Publicações	<a href="#">Manuais e POP</a>	Operando	2022
	<a href="#">Ouvidoria itinerante</a>	Operando	2022
	<a href="#">Portarias do Ouvidor</a>	Operando	2022
Relatórios		Operando	Último relatório referente ao ano de 2023
Legislações e Normas	<a href="#">Regimento da Ouvidoria da Ufes</a>	Operando	- -
	Estatuto da Ufes	Conteúdo não encontrado	- -
	Regimento geral da Ufes	Operando	- -
	Constituição Da República Federativa Do Brasil De 1988	Link externo	- -
	Leis	Link externo	- -
	Decretos	Link externo	- -
	Portarias	Link externo	- -
	Instruções normativas	Link externo	- -



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

	Resoluções	Link externo	- -
<a href="#">Carta de Serviços ao Usuário</a>		Link externo	- -
<a href="#">Painel Resolveu?</a>		Link externo	- -
<a href="#">Contato pelo WhatsApp da Ouvidoria Ufes</a>		Link externo	- -
<a href="#">Fale com a Ouvidoria</a>		Operando	- -



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

**ANEXO III**  
**Resumo dos dispositivos normativos sobre Atribuições e Competências da Ouvidoria**

Normativo	Trecho do normativo	Dispositivo
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Artigo 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:	I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
		II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
		III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
		IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
		V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
		VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
		VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
	Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:	I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
		II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.
	Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:	I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
		II - os motivos das manifestações;
		III - a análise dos pontos recorrentes; e
		IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

Normativo	Trecho do normativo	Dispositivo
	<p>Parágrafo único. O relatório de gestão será:</p>	<p>I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e</p> <p>II - disponibilizado integralmente na internet.</p>
	<p>Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.</p>	
<p>Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024</p>	<p>Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:</p>	<p>I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;</p> <p>II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);</p> <p>III - acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e</p> <p>IV - proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.</p>
	<p>Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:</p>	<p>I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e dar lhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;</p> <p>II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;</p> <p>III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;</p>



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE**

<b>Normativo</b>	<b>Trecho do normativo</b>	<b>Dispositivo</b>
		IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;
		V - coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
		VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
		VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
		VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;
		IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;
		X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;
		XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;
		XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;
		XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e
		XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.



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  
WELINGTON BATISTA PEREIRA - SIAPE 1393563  
Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI  
Em 15/08/2024 às 14:46

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/972237?tipoArquivo=O>