Manual de Procedimentos do Atendimento ao Usuário – Ouvidoria da Ufes

Versão 2 - 2026

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO

Manual de Procedimentos do Atendimento ao Usuário – Ouvidoria da Ufes

Este manual detalha os procedimentos do atendimento ao usuário da Ouvidoria da Ufes.

Versão 2 - 2026

EQUIPE DE GESTÃO

Reitor
Eustáquio Vinicius Ribeiro de Castro

Vice-reitor
Sonia Lopes Victor

Chefe de Gabinete
Gustavo Teixeira Cardoso

Ouvidor
Marco Antonio Lopes Olsen

Elaborado por

Bianca Schaeffer Teixeira

Igor Costa Lima Guilherme

Laize Dalla Bernardina Monteiro

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux

Marcelo Rosa Pereira

Versão 2 - 2026

LISTA DE SIGLAS

CGU – Controladoria-Geral da União

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OGU – Ouvidoria-Geral da União

SisOuv – Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo

Sumário

1 APRESENTAÇÃO 6
2 A OUVIDORIA 6
2.1 FINALIDADE INSTITUCIONAL 6
2.2 COMPETÊNCIAS 7
3 CANAIS DE ATENDIMENTO 7
4 REGISTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 8
4.1 DIRETRIZES GERAIS 8
4.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA 9
4.3 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO 10
5 ETAPAS DO ATENDIMENTO 11
5.1 RECEBIMENTO 11
5.2 IDENTIFICAÇÃO DA NATUREZA DA DEMANDA 11
5.3 REGISTRO 11
5.4 TRIAGEM E ANÁLISE PRELIMINAR 12
5.5 PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO 12
5.6 ENCAMINHAMENTO À UNIDADE RESPONSÁVEL 12
5.7 ACOMPANHAMENTO 13
5.8 CONSOLIDAÇÃO DA RESPOSTA 13
5.9 ENCAMINHAMENTO DA RESPOSTA AO USUÁRIO 13
5.10 ENCERRAMENTO 13
6 RESPOSTAS CONCLUSIVAS 13
7 PRAZOS 14
8 PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E RASTREABILIDADE 15
9 DISPOSIÇÕES FINAIS 15

Versão
2 - 2026

ANEXO I – FLUXO SIMPLIFICADO DO ATENDIMENTO 16

ANEXO II – FLUXO SIMPLIFICADO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO 17

Versão

2 - 2026

1 APRESENTAÇÃO

Este Manual tem por finalidade estabelecer e padronizar os procedimentos de atendimento ao usuário no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), de modo a assegurar uniformidade, clareza, rastreabilidade, segurança da informação e observância da legislação aplicável.

O documento orienta a atuação da equipe da Ouvidoria no recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, bem como dá publicidade aos fluxos internos adotados pela unidade.

Este Manual aplica-se aos atendimentos realizados por todos os canais disponibilizados pela Ouvidoria e deve ser observado por servidores que atuem no tratamento das demandas recebidas.

2 A OUVIDORIA

Criada em 1992, a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo foi a primeira ouvidoria pública universitária do Brasil. Atua como canal institucional de interlocução entre a Universidade e os usuários dos serviços públicos por ela prestados, contribuindo para a melhoria da gestão, a prevenção de eventuais falhas, o aperfeiçoamento dos serviços e o fortalecimento do controle social.

A unidade integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), estando sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União, sem prejuízo de sua vinculação administrativa à estrutura da Universidade.

2.1 FINALIDADE INSTITUCIONAL

A Ouvidoria da Ufes é um órgão de assessoramento da Reitoria e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da

Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

2.2 COMPETÊNCIAS

À Ouvidoria 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.

3 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Ufes disponibiliza atendimento à comunidade universitária e ao público externo por diferentes canais, observadas as condições de funcionamento divulgadas em seu sítio institucional.

São canais de atendimento da Ouvidoria:

I – **Plataforma Fala.BR**;

II – **E-mail institucional**;

III – **Telefone**;

IV – **WhatsApp institucional**;

V – **Atendimento presencial**, mediante agendamento;

VI – **Teleatendimento**, inclusive por plataforma de videoconferência indicada pela unidade.

Sempre que a demanda configurar manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação, o registro deverá ocorrer na Plataforma Fala.BR, seja diretamente pelo usuário, seja pela equipe da Ouvidoria quando a demanda tiver sido inicialmente recebida por outro canal.

O atendimento presencial e o teleatendimento deverão ocorrer em condições adequadas de privacidade, acolhimento e acessibilidade, sempre que necessário com apoio da equipe da Ouvidoria para auxiliar o usuário na formalização de sua demanda.

4 REGISTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1 DIRETRIZES GERAIS

Toda manifestação de ouvidoria recebida pela Ouvidoria da Ufes deverá ser registrada e tratada com observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, boa-fé, linguagem cidadã, proteção de dados pessoais, rastreabilidade e foco na solução.

As demandas recebidas por carta, e-mail, telefone, atendimento presencial ou outros meios deverão, quando couber, ser inseridas na Plataforma Fala.BR, com fiel registro do conteúdo apresentado pelo usuário e das informações relevantes ao seu adequado tratamento.

O tratamento das manifestações compreenderá, no mínimo:

I – recebimento;

II – registro;

III – triagem;

IV – análise preliminar;

V – eventual pedido de complementação;

VI – encaminhamento à unidade responsável, quando necessário;

VII – acompanhamento do atendimento;

VIII – consolidação da resposta;

IX – envio de resposta conclusiva ao usuário;

X – encerramento do registro.

A Ouvidoria poderá, quando cabível e com participação direta e voluntária dos envolvidos, utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, exceto nos casos em que essa providência seja incompatível com a natureza da demanda, em especial denúncias.

4.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

Para fins deste Manual, as manifestações de ouvidoria classificam-se, em regra, nas seguintes espécies:

I – Denúncia

Comunicação de ato ilícito, irregularidade, fraude, desvio de conduta ou violação de dever funcional cuja apuração dependa da atuação das instâncias competentes.

II – Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público, ao funcionamento de unidade administrativa ou à conduta de agente público no exercício de suas atribuições.

III – Solicitação

Pedido de adoção de providência relacionado à prestação de serviço, ao funcionamento da instituição ou a situação concreta submetida à Administração.

IV – Sugestão

Proposição de ideia ou medida de aperfeiçoamento de políticas, rotinas, fluxos, serviços ou formas de atendimento.

V – Elogio

Manifestação de reconhecimento, satisfação ou agradecimento em relação ao serviço prestado, ao atendimento recebido ou à atuação de agente público.

VI – Simplifique

Proposta de simplificação de procedimentos ou serviços públicos, nos termos da legislação aplicável.

A classificação da manifestação deverá observar seu conteúdo predominante. Quando necessário, a Ouvidoria poderá reclassificar a demanda para adequá-la à natureza do pedido, registrando a justificativa correspondente.

4.3 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O pedido de acesso à informação possui regime jurídico próprio, regido principalmente pela Lei nº 12.527/2011, e deve ser tratado de forma distinta das manifestações de ouvidoria, sem prejuízo do uso da Plataforma Fala.BR como canal de registro.

Considera-se pedido de acesso à informação a solicitação de acesso a informação pública produzida ou custodiada pela Ufes, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo, restrição de acesso, proteção de dados pessoais e demais limitações previstas em lei.

Não se confundem com pedido de acesso à informação:

I – consulta, orientação ou manifestação de natureza jurídica;

II – reclamação, denúncia, solicitação de providências, sugestão ou elogio;

III – requerimento que tenha por objeto a produção de informação nova ou a elaboração de documento inexistente.

Além disso, nos termos do Decreto nº 7.724/2012, não serão atendidos pedidos de acesso à informação que sejam genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou

que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. Na hipótese de pedido que exija trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou o tratamento dos dados.

Sempre que a demanda for recebida de forma inadequadamente classificada, a Ouvidoria deverá orientar o usuário e, quando possível, proceder ao adequado enquadramento do registro.

5 ETAPAS DO ATENDIMENTO

O atendimento ao usuário observará, preferencialmente, as seguintes etapas:

5.1 RECEBIMENTO

Receber a demanda por qualquer dos canais disponíveis, prestando orientação inicial clara e adequada ao usuário.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DA NATUREZA DA DEMANDA

Verificar se a demanda constitui:

I – manifestação de ouvidoria;

II – pedido de acesso à informação;

III – demanda alheia à competência da Ouvidoria;

IV – mero pedido de orientação.

Quando a demanda não for de competência da Ouvidoria, o usuário deverá ser orientado, sempre que possível, acerca do canal mais adequado.

5.3 REGISTRO

Efetuar o registro na Plataforma Fala.BR quando a demanda configurar manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.

Nos casos em que o próprio usuário realizar o registro, a equipe poderá prestar apoio quanto à utilização do sistema, sem interferir indevidamente no conteúdo da manifestação.

5.4 TRIAGEM E ANÁLISE PRELIMINAR

Após o registro, a Ouvidoria deverá:

I – verificar a completude das informações;

II – avaliar a clareza mínima necessária ao tratamento;

III – identificar eventual necessidade de complementação;

IV – classificar a demanda;

V – verificar existência de prevenção, duplicidade ou perda de objeto;

VI – analisar a incidência de sigilo, anonimato, pseudonimização ou restrição de acesso;

VII – definir a unidade responsável pela adoção de providências ou prestação de esclarecimentos.

5.5 PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO

Quando a demanda não contiver elementos mínimos para seu tratamento, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao usuário, registrando essa providência no sistema.

A solicitação de complementação deverá ser objetiva e indicar, com precisão, quais informações são necessárias ao prosseguimento da análise.

5.6 ENCAMINHAMENTO À UNIDADE RESPONSÁVEL

Quando necessário, a demanda será encaminhada à unidade responsável pela informação, providência ou esclarecimento, com indicação clara do objeto a ser analisado e do prazo para resposta.

No encaminhamento de denúncias, devem ser observadas cautela reforçada, restrição de acesso, proteção da identidade do denunciante, quando cabível, e vedação de diligências inadequadas junto a pessoas ou setores diretamente apontados na narrativa, quando isso puder comprometer a análise preliminar ou a apuração.

5.7 ACOMPANHAMENTO

A Ouvidoria acompanhará o atendimento da demanda pelas unidades responsáveis, podendo reiterar solicitações, solicitar complementação de resposta e adotar providências internas para assegurar a tempestividade e a qualidade da resposta final.

5.8 CONSOLIDAÇÃO DA RESPOSTA

Recebidas as informações da área técnica, caberá à Ouvidoria consolidar a resposta em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, eliminando excessos de jargão, reproduções desnecessárias e passagens evasivas.

5.9 ENCAMINHAMENTO DA RESPOSTA AO USUÁRIO

A resposta conclusiva será disponibilizada ao usuário pelo canal adequado, preferencialmente pela própria Plataforma Fala.BR.

5.10 ENCERRAMENTO

Concluído o tratamento, o registro será encerrado no sistema, com manutenção da integridade das informações e observância das regras de guarda, acesso e temporalidade.

6 RESPOSTAS CONCLUSIVAS

As respostas apresentadas pela Ouvidoria deverão ser redigidas em linguagem cidadã, clara, objetiva, respeitosa e compreensível, evitando tecnicismos desnecessários.

Sem prejuízo de outras exigências legais, as respostas deverão observar, em regra, o seguinte conteúdo mínimo:

I – Elogio

Informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço prestado e à respectiva chefia imediata, quando couber.

II – Reclamação

Informação objetiva acerca da análise do fato apontado, com os devidos esclarecimentos e, quando houver, indicação das providências adotadas.

III – Solicitação

Informação sobre a providência adotada ou sobre a possibilidade, forma e meio de atendimento do pedido.

IV – Sugestão

Manifestação da unidade competente sobre a possibilidade de adoção da proposta, com indicação de encaminhamento ou justificativa.

V – Simplifique

Informação sobre o acolhimento ou não da proposta, bem como, quando cabível, sobre as medidas a serem implementadas.

VI – Denúncia

Informação sobre o encaminhamento às instâncias competentes, sobre eventual não conhecimento ou arquivamento, nos limites permitidos pela legislação, preservadas as restrições legais de sigilo e de proteção à atividade apuratória.

Nos **pedidos de acesso à informação**, a resposta deverá observar a legislação específica, indicando, conforme o caso:

I – deferimento e disponibilização da informação;

II – deferimento parcial;

III – indeferimento fundamentado;

IV – inexistência da informação;

V – necessidade de pagamento de custos de reprodução, quando legalmente cabível;

VI – orientação quanto às instâncias recursais e aos respectivos prazos.

7 PRAZOS

As manifestações de ouvidoria deverão ser tratadas no prazo de 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa registrada na Plataforma Fala.BR.

Quando houver solicitação de complementação de informações ao manifestante, este deverá apresentá-la no prazo de 20 (vinte) dias, contados do seu recebimento. O pedido de complementação suspende, por uma única vez, o prazo de tratamento da manifestação, que será retomado a partir da resposta do usuário. A ausência de complementação no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

As unidades demandadas pela Ouvidoria deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Nos pedidos de acesso à informação, o órgão ou entidade deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível ou, não sendo possível, responder ao pedido no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, notificada ao requerente antes do término do prazo inicial.

A contagem dos prazos deverá observar a data do registro formal da demanda e das movimentações realizadas no sistema adotado.

8 PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E RASTREABILIDADE

A Ouvidoria deverá adotar medidas destinadas à proteção dos dados pessoais tratados no exercício de suas atribuições, observando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei de Acesso à Informação, a legislação específica sobre proteção ao denunciante e as orientações normativas aplicáveis.

O acesso às informações registradas deverá ser restrito às pessoas com necessidade de conhecê-las, especialmente quando houver:

I – denúncia;

II – dados pessoais sensíveis;

III – informação submetida a restrição legal de acesso;

IV – elementos que possam comprometer apuração, integridade institucional ou direitos de terceiros.

As manifestações recebidas por outros meios deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR, preservando-se a integridade do conteúdo recebido e a rastreabilidade do tratamento.

Sempre que aplicável, deverão ser adotadas medidas de pseudonimização, restrição de acesso e salvaguardas procedimentais adequadas à natureza da demanda.

9 DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Manual deverá ser observado por toda a equipe da Ouvidoria da Ufes e revisado periodicamente, ou sempre que houver alteração normativa, mudança relevante de fluxo institucional ou necessidade de aprimoramento procedimental.

Os casos omissos serão decididos pelo Ouvidor, à luz da legislação aplicável, das orientações da Controladoria-Geral da União e das normas internas da Ufes.

Os fluxos internos detalhados, formulários de apoio, modelos de encaminhamento e orientações complementares poderão ser disciplinados em documentos auxiliares, sem prejuízo da observância deste Manual.

ANEXO I – FLUXO SIMPLIFICADO DO ATENDIMENTO

1. Recebimento da demanda.
2. Identificação da natureza da demanda.
3. Registro na Plataforma Fala.BR, quando cabível.
4. Triagem e análise preliminar.
5. Pedido de complementação, se necessário.
6. Encaminhamento à unidade responsável, quando cabível.
7. Acompanhamento do atendimento.
8. Consolidação da resposta.
9. Encaminhamento da resposta conclusiva ao usuário.
10. Encerramento do registro.

ANEXO II – FLUXO SIMPLIFICADO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1. Recebimento do pedido.
2. Registro na Plataforma Fala.BR.
3. Análise quanto à competência e à existência de informação pública acessível.
4. Encaminhamento à unidade detentora da informação, quando necessário.
5. Recebimento da manifestação da área responsável.
6. Consolidação da resposta pela Ouvidoria/SIC.
7. Disponibilização da resposta ao requerente.
8. Informação sobre possibilidade de recurso, quando cabível.
9. Encerramento do pedido.