

Manual do Processo de Tramitação de Manifestações de Ouvidoria

Versão 1 - 2022



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Manual de Processo de Tramitação de Manifestações de Ouvidoria

Este manual detalha os processos e procedimentos de tramitação de manifestações de ouvidoria com o uso da Plataforma Fala.BR.



EQUIPE DE GESTÃO

Reitor

Paulo Sérgio de Paula Vargas

Vice-reitor

Roney Pignaton da Silva

Chefe de Gabinete

Zenólia Christina Campos Figueiredo

Ouvidor

Renato Carlos Schwab Alves

Elaborado por

Janete do Carmo Narciso
Wendon Felipe Araujo Moreira

Revisão de conteúdo

Marcelo Rosa Pereira
Renato Carlos Schwab Alves

Revisão de linguagem

Monick Barbosa

Equipe da Ouvidoria

Servidores

Igor Costa Lima Guilherme
Janete do Carmo Narciso
Marcelo Rosa Pereira
Pamella Teixeira Cardoso Jevaux
Wellington Batista Pereira

Estagiário

Wendon Felipe Araujo Moreira



LISTA DE SIGLAS

CGU – Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Proplan – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

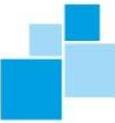
SisOuv – Sistema de Ouvidorias do Governo Federal

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma	7
Figura 2 - Fluxo de triagem de manifestação	14
Figura 3 - Fluxo de tramitação e preparação da resposta	15
Figura 4 - Fluxo de resposta ao usuário	16



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	6
2 A OUVIDORIA	6
2.1 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	7
3 A PLATAFORMA FALA.BR.....	8
4 O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO	8
4.1 CONCEITOS	8
4.2 TIPOS DE RESPOSTAS.....	9
4.3 PRAZOS	10
A. FLUXOS DE VALOR	11
1. Triagem de manifestações.....	11
2. Tramitação e preparação da resposta	12
3. Resposta ao usuário	13
B. FLUXOS SIMPLIFICADOS.....	14



1 APRESENTAÇÃO

Este manual visa estabelecer e padronizar o processo e os procedimentos que compõem a gestão do tratamento de manifestações no atendimento ao usuário dos serviços públicos no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes).

O material foi elaborado a partir do diagnóstico e da análise de risco realizados pela equipe da Ouvidoria com o suporte da Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Proplan). O objetivo é apresentar a toda a comunidade universitária e aos demais usuários dos serviços prestados pela Ufes o fluxo para a realização dos trabalhos, padrões e procedimentos únicos de execução das atividades para a tramitação das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR.

2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão de controle na Universidade que integra o Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv). Está diretamente vinculada à Reitoria, conforme Figura 1, e se estabelece como principal canal de relacionamento da Ufes com os usuários, ajudando no controle social das atividades universitárias.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU), que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas.



Figura 1 - Organograma



2.1 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Ufes, a partir do que estabelece a Portaria nº 581/2021-CGU, atua dentro de suas competências no que trata de:

1. acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
2. proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
3. acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Essas competências levam a Ouvidoria da Ufes a contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores e as unidades estratégicas da instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.



3 A PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR é um canal on-line e integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. As manifestações de ouvidoria são classificadas como: denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões, seguindo o que determina o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017.

Além dessas manifestações, o Fala.BR também permite o registro de pedidos de acesso à informação e está disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

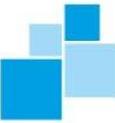
4 O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO

De acordo com o art. 19 da Portaria nº 581/2021-CGU, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Em atendimento à legislação vigente, o Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria prevê a implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única de tramitação das manifestações de ouvidoria no âmbito da Ufes.

4.1 CONCEITOS

As manifestações de ouvidoria deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, sendo classificadas de acordo com o teor, conforme segue:



- **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).
- **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

O encaminhamento de pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas, não está disponível para tramitação aos gestores responsáveis por meio da Plataforma Fala.BR.

4.2 TIPOS DE RESPOSTAS

As manifestações de ouvidoria demandam respostas apresentadas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, contendo determinadas informações de acordo com o tipo de manifestação:

- **Denúncia:** a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na



hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19 do Decreto nº 9.492/2018.

- **Elogio:** na resposta conclusiva, constará a informação sobre o encaminhamento do elogio e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.
- **Reclamação:** a resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- **Simplifique:** quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva informará:
 - I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
 - II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e
 - III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.
- **Solicitação:** a resposta conclusiva contemplará a informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.
- **Sugestão:** a resposta conclusiva contemplará a manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção da sugestão, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

4.3 PRAZOS

O prazo para apresentação de resposta conclusiva ao manifestante é de 30 dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

As áreas responsáveis pela tomada de providências deverão responder no prazo de 20 dias, contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.



A. FLUXOS DE VALOR

1. Triagem de manifestações

Manifestação de ouvidoria

1.1 Triar manifestação

- O servidor de Ouvidoria identifica se a manifestação está apta a ser tratada, de acordo com o tipo e o teor da manifestação

1.2 Manifestação apta?

→ Se sim, segue para 1.4 (Encaminhar ao gestor estratégico)

→ Se não, segue para 1.3 (Apta a ser complementada?)

1.3 Apta a ser complementada?

→ Se sim, segue para 1.5 (Pedir complementação)

→ Se não, segue para 1.7 (Arquivar)

1.4 Encaminhar ao gestor estratégico

1.5 Pedir complementação

- O servidor de Ouvidoria solicita ao manifestante complementação das informações necessárias ao encaminhamento

1.6 Complementar manifestação

- Usuário complementa manifestação

1.7 Arquivar

- O servidor de Ouvidoria arquiva manifestação na Plataforma Fala.BR, indicando o motivo



2. Tramitação e preparação da resposta

2.1 Receber nova manifestação

- Acessar a Plataforma Fala.BR
- O gestor estratégico recebe, via e-mail institucional, alerta de recebimento de nova manifestação

2.2 Analisar a manifestação

- O gestor estratégico analisa o teor da manifestação

2.3 Precisa de complementação do manifestante?

- Se sim, segue para 1.5 (Solicitar complementação)
- Se não, segue para 2.4 (Precisa de contribuição?)

2.4 Precisa de contribuição?

- Se sim, segue para 2.5 (Solicitar subsídio para gestor tático)
- Se não, segue para 2.6 (Inserir resposta conclusiva)

2.5 Solicitar subsídio para gestor tático

- O gestor estratégico solicita ao gestor tático informações que subsidiem a resposta conclusiva

2.6 Inserir resposta conclusiva

- O gestor estratégico elabora resposta conclusiva

2.7 Informar à Ouvidoria que encerrou sua contribuição

- O gestor estratégico, via Plataforma Fala.BR, seleciona a opção “Finalizar Tratamento”



2.8 Recebimento de nova manifestação

- O gestor tático recebe, via e-mail institucional, alerta de recebimento de nova manifestação

2.9 Acessar a Plataforma Fala.BR

2.10 Incluir informações

- O gestor tático analisa teor da manifestação e inclui, via Plataforma Fala.BR, as informações solicitadas

2.11 Encaminhar ao gestor estratégico

- O gestor tático encaminha contribuições, via Plataforma Fala.BR, ao gestor estratégico

3. Resposta ao usuário

3.1 Receber contribuição

- O servidor da Ouvidoria identifica, via Plataforma Fala.BR, inclusão de resposta conclusiva do gestor estratégico

3.2 Analisar contribuições

3.3 Compilar respostas

- O servidor da Ouvidoria compila informações encaminhadas pelo(s) gestor(es) estratégico(s)

3.4 Responder conclusivamente

- O servidor da Ouvidoria registra resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR



B. FLUXOS SIMPLIFICADOS

Figura 2 - Fluxo de triagem de manifestação

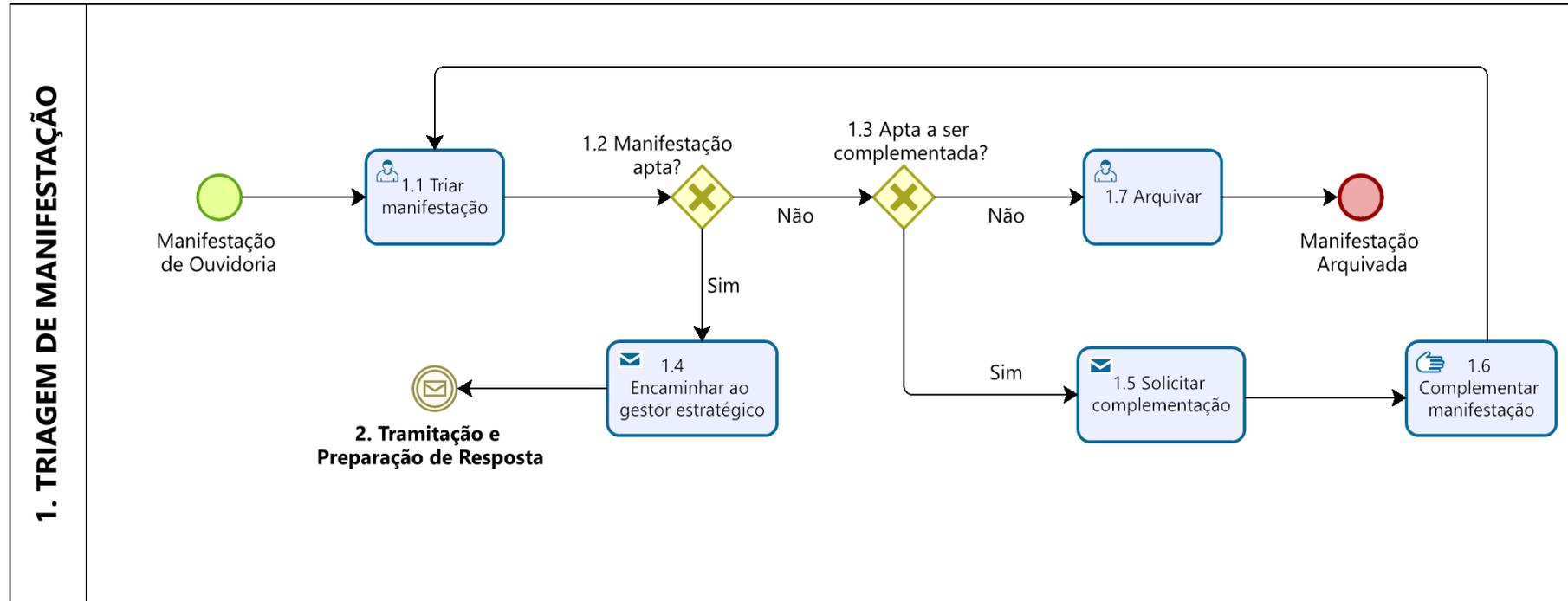




Figura 3 - Fluxo de tramitação e preparação da resposta

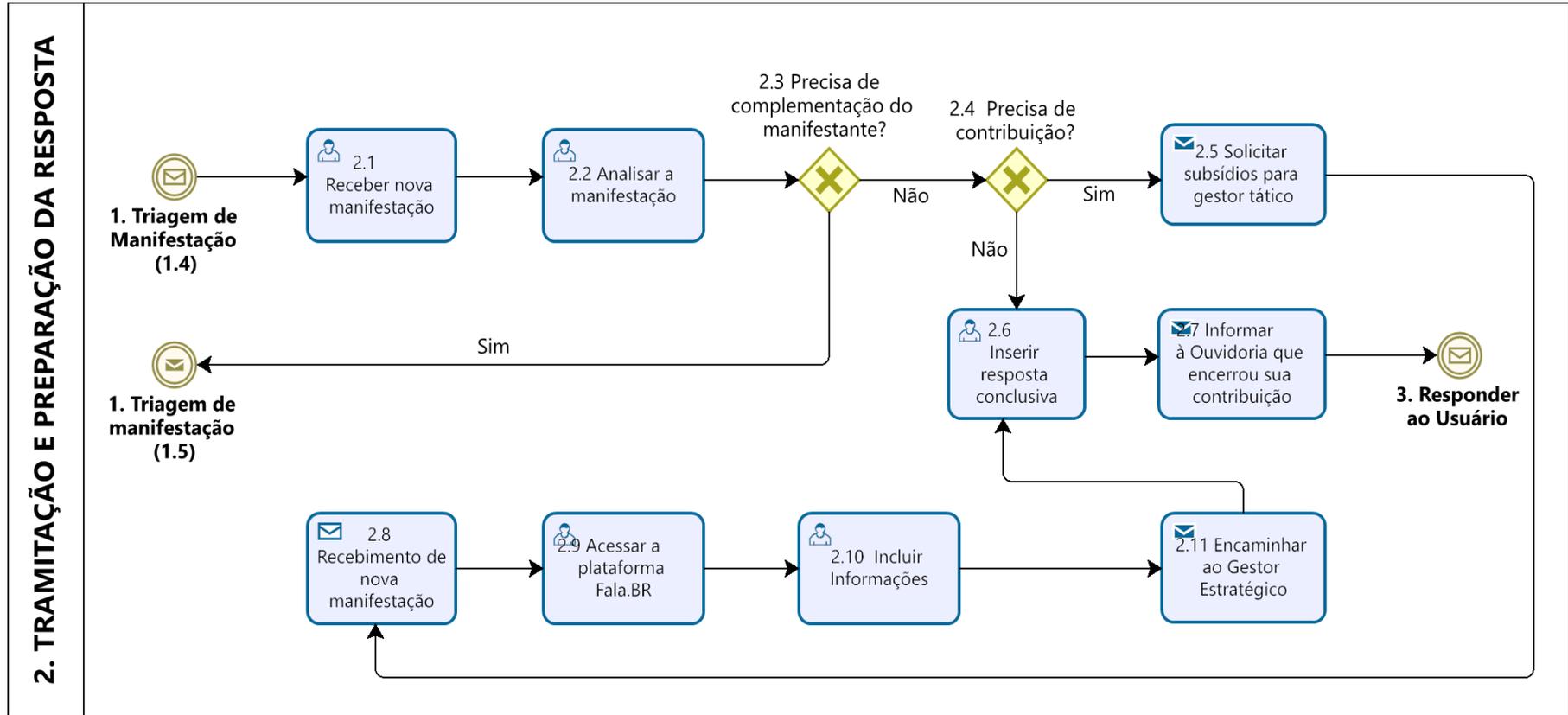




Figura 4 - Fluxo de resposta ao usuário

