Manual do Processo de Tramitação das Manifestações de Ouvidoria

Versão 2 - 2026

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO

Manual do Processo de Tramitação das Manifestações de Ouvidoria

Este manual detalha os processos de tramitação das manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) no âmbito 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 Antônio Lopes Olsen

Elaborado por

Bianca Schaeffer Teixeira

Igor Costa Lima Guilherme

Laíse Dalla Bernardina Monteiro

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux

Marcelo Rosa Pereira

Versão 2 - 2026

LISTA DE SIGLAS

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados

CGU – Controladoria-Geral da União

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)

OGU – Ouvidoria-Geral da União

SisOuv / Rede Nacional de Ouvidorias – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo

Sumário

1 APRESENTAÇÃO 6
2. FINALIDADE E ABRANGÊNCIA 7
3. BASE NORMATIVA 7
4 CONCEITOS ESSENCIAIS 8
5. CANAIS DE RECEBIMENTO E REGISTRO 10
6 FLUXO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES 11
6.1 Recebimento 11
6.2 Registro no Fala.BR 11
6.3 Triagem 11
6.4 Verificação de competência 11
6.5 Complementação, quando necessária 12
6.6 Encaminhamento à unidade competente 12
6.7 Consolidação da resposta 12
6.8 Resposta conclusiva 13
6.9 Registro da resolutividade 13
6.10 Acompanhamento posterior das não resolvidas 13
7. FLUXO ESPECÍFICO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE 14
7.1 Etapa de habilitação 14
7.2 Elementos mínimos 14
7.3 Complementação em denúncias e comunicações 15
7.4 Proteção da identidade e pseudonimização 15
7.5 Encaminhamento à unidade apuratória 16
7.6 Encaminhamento a outro órgão ou entidade 16
7.7 Reclassificação 17
7.8 Arquivamento 17

7.9 Resposta conclusiva e resolutividade 17

7.10 Casos especiais de encaminhamento 18

8. HIPOTESE DE ARQUIVAMENTO 18

9. Prazos 19

10. CONTEÚDO MÍNIMO DAS RESPOSTAS CONCLUSIVAS 21

11. RESPONSABILIDADES INTERNAS 22

12. FLUXOS 23

12.1 Fluxo geral de manifestações 23

12.2 Fluxo específico de denúncia e comunicação de irregularidade 24

12.3 Fluxo de complementação e arquivamento 26

12.4 Fluxo de resposta conclusiva e resolutividade 27

1 APRESENTAÇÃO

Este Manual atualiza o fluxo interno adotado pela Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo para o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Universidade.

A presente versão substitui o procedimento anteriormente publicado, adequando-o à Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, e às orientações expedidas pela Controladoria-Geral da União no âmbito do monitoramento das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O documento busca conferir maior clareza, padronização e rastreabilidade aos procedimentos adotados pela Ouvidoria e pelas unidades internas da Ufes.
As manifestações de ouvidoria são tratadas por meio da Plataforma Fala.BR, sem prejuízo do recebimento por outros canais, observadas as regras aplicáveis ao registro, à proteção da identidade do manifestante, à análise de competência, à solicitação de complementação, ao encaminhamento às áreas responsáveis, à elaboração da resposta conclusiva e ao registro da resolutividade.2 A OUVIDORIA
A Ouvidoria é unidade integrante da estrutura organizacional da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), vinculada diretamente à Reitoria, e responsável por atuar como canal de interlocução entre a instituição e os usuários dos serviços públicos por ela prestados.
No âmbito do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria integra a Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU), e exerce suas atividades em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como sobre a organização, o funcionamento e os procedimentos aplicáveis às ouvidorias públicas.
A unidade desempenha papel estratégico na promoção da transparência, da participação social e do aprimoramento contínuo dos serviços públicos, por meio do recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, bem como do tratamento

dos pedidos de acesso à informação, contribuindo para o fortalecimento do controle social e da governança institucional.

2. FINALIDADE E ABRANGÊNCIA

Este Manual tem por finalidade definir e publicizar as etapas de tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito da Ufes, desde o recebimento da demanda até o envio da resposta conclusiva ao manifestante e o registro da resolutividade.

O fluxo compreende o recebimento, o registro, a triagem, a análise preliminar, a verificação de competência, a solicitação de complementação, quando cabível, o encaminhamento às unidades competentes, a consolidação das informações e a elaboração da resposta conclusiva.

As disposições deste Manual aplicam-se às manifestações de ouvidoria apresentadas por usuários de serviços públicos, membros da comunidade universitária ou demais interessados, independentemente do canal de recebimento, observado o registro na Plataforma Fala.BR.

Abrangem-se, para fins deste Manual, as manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio e comunicação de irregularidade, nos termos da legislação e dos normativos vigentes.

3. BASE NORMATIVA

Este Manual observa, em especial, os seguintes normativos:

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;

b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no que se refere à proteção de informações pessoais e à restrição de acesso à identidade do manifestante;

c) Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

d) Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre a proteção da identidade do denunciante de ilícitos e irregularidades praticados contra a administração pública federal;

e) Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

f) Nota Técnica nº 989/2025/CGOUV/DOUV/OGU, que trata dos fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria;

g) Nota Técnica nº 1610/2025/CGOUV/DOUV/OGU, que trata de prazo de tratamento, conteúdo mínimo da resposta conclusiva e anotação da resolutividade.

4 CONCEITOS ESSENCIAIS

Para fins deste Manual, consideram-se:

I - manifestação: registro apresentado à Ouvidoria por usuário de serviço público, membro da comunidade universitária ou demais interessados, com a finalidade de relatar, solicitar, reclamar, denunciar, sugerir ou elogiar a atuação da Administração Pública;

II - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação de órgão ou unidade de apuração competente;

III - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à atuação administrativa;

IV - solicitação: pedido de adoção de providência por parte da Administração Pública;

V - sugestão: apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de serviços públicos, políticas, procedimentos ou práticas administrativas;

VI - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado, ao atendimento recebido ou à atuação de agente público;

VII - comunicação: informação de origem não identificada que noticia possível irregularidade e que poderá ser encaminhada à unidade competente quando houver elementos mínimos que permitam sua análise;

VIII - resposta conclusiva: resposta encaminhada ao manifestante ao final do tratamento realizado pela Ouvidoria, contendo o resultado da análise, as informações prestadas pela unidade competente, as providências adotadas ou a orientação cabível, conforme o tipo de manifestação;

IX - resolutividade: registro realizado na Plataforma Fala.BR sobre a situação da manifestação quanto à existência, ou não, de providências ainda pendentes pela unidade interna responsável;

X - pseudonimização: tratamento aplicado à denúncia ou comunicação de irregularidade para proteger os elementos de identificação do denunciante ou comunicante, impedindo sua associação direta ao relato sem o uso de informação adicional mantida sob controle da Ouvidoria;

XI - unidade técnica: unidade administrativa da Ufes responsável pelo assunto, serviço ou providência relacionada à manifestação, à qual a Ouvidoria poderá solicitar informações ou esclarecimentos necessários à resposta ao manifestante;

XII - unidade apuratória: unidade competente para apurar ilícitos, irregularidades, infrações disciplinares ou demais fatos que demandem procedimento de apuração próprio.

5. CANAIS DE RECEBIMENTO E REGISTRO

As manifestações de ouvidoria devem ser apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR, canal oficial utilizado pela Ouvidoria da Ufes para o registro, o acompanhamento e a resposta às manifestações.

A Ouvidoria também poderá receber manifestações por outros meios, como atendimento presencial, telefone, correspondência física ou correio eletrônico institucional. Nesses casos, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, observadas as informações disponíveis e as condições necessárias ao adequado tratamento da demanda.

No atendimento presencial, quando possível, o usuário será orientado a registrar diretamente sua manifestação na Plataforma Fala.BR, podendo receber auxílio da Ouvidoria, em ambiente que preserve a privacidade e a segurança das informações prestadas.

As manifestações recebidas por telefone, correspondência física ou correio eletrônico serão reduzidas a termo, digitalizadas ou transcritas, conforme o caso, e inseridas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria.

O recebimento de manifestação não poderá ser recusado em razão do canal utilizado. Quando a demanda for apresentada a agente público ou unidade diversa da Ouvidoria, deverá ser promovido o seu encaminhamento à unidade de ouvidoria, para análise e registro no canal próprio.

No tratamento das manifestações, deverão ser observadas as regras de proteção à identidade do manifestante, especialmente nos casos de denúncia e comunicação de irregularidade, bem como as restrições de acesso aplicáveis às informações pessoais.

6 FLUXO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

O fluxo geral aplica-se às manifestações classificadas como reclamação, solicitação, sugestão e elogio, observadas as especificidades de cada tipo de manifestação quanto ao conteúdo da resposta conclusiva.

6.1 Recebimento

A manifestação será recebida conforme os canais indicados no item 5 deste Manual.

Quando recebida por unidade ou agente público diverso da Ouvidoria, deverá ser encaminhada à unidade de ouvidoria, para análise e adoção das providências cabíveis.

6.2 Registro no Fala.BR

Após o recebimento, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, inclusive quando apresentada por meio diverso do canal eletrônico.

6.3 Triagem

Após o registro, a Ouvidoria realizará a triagem da manifestação, com a finalidade de verificar a tipologia indicada, o assunto, o subassunto, o serviço relacionado, a clareza do relato e a existência de informações suficientes para tratamento.

Durante a triagem, a Ouvidoria poderá ajustar a classificação da manifestação, quando necessário, para adequá-la ao conteúdo apresentado pelo manifestante.

6.4 Verificação de competência

A Ouvidoria verificará se a manifestação trata de matéria de competência da Ufes.

Quando a demanda tratar de assunto alheio à competência da Universidade, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão ou entidade competente, quando possível, ou o manifestante deverá ser orientado quanto ao canal adequado para registro.

6.5 Complementação, quando necessária

Quando as informações apresentadas forem insuficientes para análise ou encaminhamento da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao manifestante.

O pedido de complementação deverá indicar, de forma objetiva, quais informações ou documentos são necessários para o prosseguimento da análise.

A ausência de complementação será tratada conforme as regras de prazo e arquivamento previstas nos itens 8 e 9 deste Manual.

6.6 Encaminhamento à unidade competente

Quando houver necessidade de informações, esclarecimentos ou providências de unidade interna, a Ouvidoria encaminhará a demanda à unidade competente.

A unidade demandada deverá prestar as informações necessárias à análise da manifestação e, quando couber, informar as providências adotadas ou a serem adotadas.

6.7 Consolidação da resposta

Recebidas as informações da unidade competente, a Ouvidoria avaliará se os elementos apresentados são suficientes para responder ao manifestante.

Quando necessário, a Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos adicionais à unidade responsável, observados os prazos aplicáveis ao tratamento da manifestação.

A resposta será consolidada pela Ouvidoria, considerando o tipo de manifestação, o conteúdo apresentado pelo manifestante, as informações prestadas pela unidade competente e as providências eventualmente adotadas.

6.8 Resposta conclusiva

A resposta conclusiva será encaminhada ao manifestante pela Plataforma Fala.BR.

A resposta deverá observar o conteúdo mínimo previsto no item 10 deste Manual e as restrições legais aplicáveis ao caso.

6.9 Registro da resolutividade

No momento do envio da resposta conclusiva, a Ouvidoria registrará na Plataforma Fala.BR a informação sobre a resolutividade da manifestação.

A manifestação será considerada resolvida quando não houver providências pendentes pela unidade interna responsável.

A manifestação será considerada não resolvida quando ainda houver providências a serem adotadas pela unidade interna responsável, ainda que já tenha sido enviada resposta conclusiva ao manifestante.

6.10 Acompanhamento posterior das não resolvidas

As manifestações registradas como não resolvidas poderão ser acompanhadas pela Ouvidoria após o envio da resposta conclusiva, conforme a natureza da providência pendente.

Quando houver informação posterior sobre a adoção de providências ou decisão administrativa final, a Ouvidoria poderá atualizar o registro de resolutividade na Plataforma Fala.BR e, quando cabível, comunicar o manifestante.

7. FLUXO ESPECÍFICO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE

As manifestações classificadas como denúncia ou comunicação de irregularidade observarão, no que couber, as etapas previstas no fluxo geral de manifestações, especialmente quanto ao recebimento, ao registro na Plataforma Fala.BR, à triagem, à complementação, ao arquivamento, à resposta conclusiva e ao registro da resolutividade.

Além dessas etapas, deverão ser observadas as regras específicas previstas neste item, em razão da natureza apuratória dos fatos relatados, da necessidade de análise prévia e da proteção da identidade do denunciante, quando houver.

7.1 Etapa de habilitação

Na etapa de triagem, a Ouvidoria realizará a habilitação da denúncia ou comunicação de irregularidade, com a finalidade de verificar se o relato apresenta elementos mínimos que permitam seu encaminhamento à unidade apuratória competente.

A habilitação considerará, especialmente, a competência da Ufes, a autoria ou possível autoria, a materialidade dos fatos narrados e a compreensão mínima do relato.

A etapa de habilitação não constitui juízo de procedência sobre os fatos narrados, nem substitui a apuração a cargo da unidade competente.

7.2 Elementos mínimos

Para fins de encaminhamento à unidade apuratória, a denúncia ou comunicação de irregularidade deverá conter elementos mínimos que permitam identificar ou inferir:

a) a competência da Ufes para tratar ou apurar o fato;
b) a autoria ou possível autoria da irregularidade, quando disponível;
c) a materialidade, entendida como descrição de fatos, circunstâncias, documentos ou indícios relacionados à irregularidade apontada;
d) a compreensão mínima do relato, de modo a permitir a identificação do fato denunciado e sua possível apuração.

A ausência de algum desses elementos não impede, por si só, a análise da demanda, desde que o conjunto das informações permita inferir elementos suficientes para o encaminhamento.

7.3 Complementação em denúncias e comunicações

A solicitação de complementação observará o disposto no item 6.5 e os prazos previstos no item 9 deste Manual.

Quando as informações forem insuficientes para a análise prévia, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao manifestante identificado.

Não será solicitada complementação quando não houver identificação do manifestante, hipótese em que a manifestação será arquivada caso não contenha elementos mínimos que permitam sua análise prévia ou encaminhamento à unidade competente.

7.4 Proteção da identidade e pseudonimização

As denúncias serão tratadas com preservação dos elementos de identificação do denunciante, nos termos da legislação vigente.

Antes do encaminhamento à unidade competente, a Ouvidoria deverá adotar as cautelas necessárias para evitar a exposição indevida da identidade do denunciante.

Quando cabível, a manifestação será pseudonimizada, com supressão ou ocultação de dados pessoais, informações de contato e demais elementos que permitam a identificação direta ou indireta do denunciante ou de terceiros.

A pseudonimização poderá abranger o texto da manifestação e os documentos anexados, observada a necessidade de manter elementos suficientes para análise pela unidade competente.

7.5 Encaminhamento à unidade apuratória

Constatada a existência de elementos mínimos e a competência da Ufes, a Ouvidoria encaminhará a denúncia ou comunicação de irregularidade à unidade apuratória competente, para avaliação e adoção das providências cabíveis.

A unidade apuratória deverá avaliar os fatos relatados no âmbito de suas atribuições e informar à Ouvidoria, quando solicitado, as providências adotadas ou a impossibilidade de atuação, observadas as restrições legais aplicáveis.

7.6 Encaminhamento a outro órgão ou entidade

Quando a denúncia ou comunicação de irregularidade tratar de matéria alheia à competência da Ufes, será observado o disposto no item 6.4 deste Manual, sem prejuízo das cautelas específicas relativas à proteção da identidade.

Havendo elementos de identificação do denunciante, o encaminhamento de denúncia a outra unidade do Sistema de Ouvidoria dependerá de consentimento prévio do denunciante ou, na ausência de consentimento, de pseudonimização.

7.7 Reclassificação

Quando denúncia identificada for reclassificada para outra tipologia de manifestação, a informação sobre a alteração será registrada por meio da Plataforma Fala.BR.

7.8 Arquivamento

O arquivamento de denúncias e comunicações de irregularidade observará, no que couber, as hipóteses gerais previstas no item 8 deste Manual.

Além dessas hipóteses, a denúncia ou comunicação de irregularidade poderá ser arquivada quando não contiver elementos mínimos que permitam sua análise prévia ou encaminhamento à unidade apuratória, inclusive após eventual pedido de complementação, quando cabível.

7.9 Resposta conclusiva e resolutividade

A resposta conclusiva observará o disposto nos itens 6.8 e 10 deste Manual.

No caso de denúncia ou comunicação de irregularidade, a resposta conclusiva deverá informar o encaminhamento à unidade apuratória competente e, quando cabível, os procedimentos a serem adotados, ou justificar o arquivamento da manifestação.

A resposta conclusiva não deverá expor informações que comprometam a proteção da identidade do denunciante, a atividade apuratória, a intimidade de terceiros ou informações legalmente protegidas.

O registro da resolutividade e o acompanhamento posterior observarão o disposto nos itens 6.9 e 6.10 deste Manual.

7.10 Casos especiais de encaminhamento

Quando a denúncia ou comunicação de irregularidade tratar de matéria sujeita à competência de outro órgão ou entidade, a Ouvidoria observará as regras específicas de encaminhamento aplicáveis.

As denúncias e comunicações de irregularidade relativas a atos praticados pelo Reitor serão encaminhadas ao Ministério da Educação, quando cabível.

As manifestações que tratem de irregularidades na aplicação de recursos financeiros do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação deverão ser encaminhadas ao FNDE, quando cabível.

As denúncias relativas à prática de retaliação contra denunciantes, bem como outras situações inseridas na competência da Controladoria-Geral da União, serão encaminhadas à CGU, observadas as regras de proteção da identidade e de pseudonimização.

8. HIPOTESE DE ARQUIVAMENTO

A manifestação poderá ser arquivada quando não houver condições para seu tratamento pela Ouvidoria ou para seu encaminhamento à unidade competente.

Constituem hipóteses de arquivamento, entre outras previstas na legislação e nos normativos aplicáveis:

a) manifestação com teor duplicado apresentada pelo mesmo manifestante, hipótese em que deverá ser indicado, na justificativa de arquivamento, o protocolo da primeira manifestação recebida;

b) manifestação sem precisão suficiente, com texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

c) manifestação que não apresente elementos mínimos para análise ou encaminhamento, após eventual solicitação de complementação, quando cabível;

d) ausência de complementação pelo manifestante no prazo regulamentar, quando a complementação for necessária ao prosseguimento da análise;

e) manifestação com falta de urbanidade;

f) manifestação imprópria ou inadequada, inclusive quando contiver afirmações preconceituosas, ataques à honra ou à conduta de agentes públicos, questionamentos vazios ou insinuações de injúria sem apresentação de elementos relacionados a atos supostamente ilícitos;

g) manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos ou entidades, apenas para conhecimento;

h) perda de objeto.

O arquivamento deverá ser registrado de forma justificada na Plataforma Fala.BR, com indicação objetiva da razão que impossibilitou o tratamento da manifestação.

Quando possível, a Ouvidoria poderá orientar o manifestante quanto à forma adequada de apresentação da demanda ou ao canal competente para seu registro.

9. Prazos

O tratamento das manifestações de ouvidoria observará os prazos previstos na legislação e nos normativos vigentes.

A resposta conclusiva ao manifestante deverá ser apresentada no prazo de até 30 dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa registrada na Plataforma Fala.BR.

Quando houver necessidade de solicitação de informações ou esclarecimentos à unidade técnica responsável, esta deverá responder à Ouvidoria no prazo de até 20 dias, contado do recebimento da demanda pela unidade, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Quando as informações apresentadas pelo manifestante forem insuficientes para análise da demanda, a Ouvidoria poderá solicitar complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 dias. A solicitação de complementação suspende, uma única vez, o prazo de resposta da manifestação, que será retomado a partir da resposta do manifestante.

A ausência de complementação no prazo regulamentar acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

Nos casos de encaminhamento da manifestação a outro órgão ou entidade por incompetência da Ufes, o encaminhamento deverá ser realizado imediatamente após a triagem. Não sendo possível o encaminhamento imediato, a Ouvidoria não deverá ultrapassar o prazo de 30 dias para realizar o encaminhamento.

Não será admitida prorrogação do prazo pela unidade de origem quando a manifestação for encaminhada a outro órgão ou entidade em razão de competência.

Quando houver pedido de consentimento do denunciante para encaminhamento de denúncia a outra unidade do Sistema de Ouvidoria, o denunciante terá o prazo de 20 dias para se manifestar. A ausência de resposta será considerada negativa de consentimento, sem prejuízo da possibilidade de encaminhamento da denúncia após pseudonimização, quando cabível.

10. CONTEÚDO MÍNIMO DAS RESPOSTAS CONCLUSIVAS

A resposta conclusiva deverá observar o tipo de manifestação apresentada e conter informações suficientes para dar ciência ao manifestante sobre a análise realizada, o encaminhamento adotado ou as providências cabíveis.

I - Elogio: informação sobre o encaminhamento e a cientificação do agente público, do responsável pelo serviço público prestado e da chefia imediata, quando couber.

II - Reclamação: informação objetiva sobre a análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos prestados pela unidade responsável e eventuais providências adotadas.

III - Solicitação: informação sobre a providência adotada ou sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

IV - Sugestão: manifestação da unidade responsável sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida e, quando couber, indicação do período estimado para sua implementação.

V - Denúncia: informação sobre o encaminhamento à unidade apuratória competente e sobre os procedimentos a serem adotados, ou justificativa para o arquivamento, quando a denúncia não puder ser conhecida ou encaminhada.

VI - Comunicação de irregularidade: informação sobre o encaminhamento à unidade competente, quando houver elementos mínimos para análise, ou justificativa para o arquivamento, quando não houver elementos suficientes para prosseguimento.

A resposta conclusiva deverá ser redigida de forma clara, objetiva e compatível com as informações disponíveis, preservadas as restrições legais de acesso, a proteção da identidade do denunciante ou comunicante, a intimidade de terceiros e a segurança de eventual atividade apuratória.

Quando a resposta depender de manifestação de unidade técnica ou apuratória, a Ouvidoria poderá consolidar as informações recebidas, adequando a linguagem ao usuário, sem alterar o conteúdo técnico informado pela unidade responsável.

11. RESPONSABILIDADES INTERNAS

O tratamento das manifestações de ouvidoria envolve a atuação da Ouvidoria, das unidades técnicas, das unidades apuratórias e das chefias ou gestores responsáveis pelos assuntos ou serviços objeto da manifestação.

I - Ouvidoria: compete à Ouvidoria receber, registrar, triar e tratar as manifestações de ouvidoria, solicitar complementação ao manifestante quando necessário, encaminhar a demanda à unidade competente, acompanhar os prazos, consolidar as informações recebidas, elaborar e encaminhar a resposta conclusiva ao manifestante e registrar a resolutividade na Plataforma Fala.BR.

Compete também à Ouvidoria adotar as cautelas necessárias à proteção da identidade do manifestante, especialmente nos casos de denúncia e comunicação de irregularidade, bem como orientar o usuário quanto ao canal adequado quando a demanda não se enquadrar como manifestação de ouvidoria ou tratar de matéria alheia à competência da Ufes.

II - Unidades técnicas: compete às unidades técnicas analisar as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria no âmbito de suas atribuições, prestar informações e esclarecimentos, indicar as providências adotadas ou a serem adotadas e responder às solicitações da Ouvidoria dentro dos prazos aplicáveis.

As informações prestadas pelas unidades técnicas deverão ser objetivas, suficientes e compatíveis com o conteúdo da manifestação, de modo a permitir a elaboração da resposta conclusiva ao manifestante.

III - Unidades apuratórias: compete às unidades apuratórias avaliar, no âmbito de suas competências, as denúncias e comunicações de irregularidade encaminhadas pela Ouvidoria, adotando as providências cabíveis conforme os procedimentos próprios de apuração.

Quando solicitado, caberá à unidade apuratória informar à Ouvidoria sobre o recebimento da demanda, a adoção de providências ou a impossibilidade de atuação, observadas as restrições legais aplicáveis e a necessidade de preservação da atividade apuratória.

IV - Chefias e gestores: compete às chefias e aos gestores responsáveis pelos serviços, processos ou unidades relacionadas à manifestação prestar informações à Ouvidoria, avaliar solicitações e sugestões, adotar providências no âmbito de sua competência e informar, quando cabível, os prazos ou medidas previstas para atendimento da demanda.

Nos casos de elogio, caberá à chefia imediata ou ao gestor responsável tomar ciência da manifestação e, quando pertinente, dar conhecimento ao agente público ou à equipe elogiada.

As unidades internas deverão observar os prazos de resposta às solicitações da Ouvidoria e comunicar, de forma justificada, eventual necessidade de prorrogação.

12. FLUXOS

12.1 Fluxo geral de manifestações

Aplica-se às manifestações classificadas como reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

1. Recebimento da manifestação.
2. Registro na Plataforma Fala.BR.

3. Triagem pela Ouvidoria.
4. Verificação da competência da Ufes.
5. Se a manifestação não for de competência da Ufes:
   a) encaminhamento ao órgão ou entidade competente, quando possível; ou
   b) orientação ao manifestante sobre o canal adequado;
   c) registro do encaminhamento ou da orientação na Plataforma Fala.BR;
   d) encerramento do tratamento pela Ouvidoria da Ufes.
6. Se a manifestação for de competência da Ufes:
   a) verificação da suficiência das informações apresentadas.
7. Se as informações forem insuficientes:
   a) adoção do fluxo de complementação e arquivamento previsto no item 12.3.
8. Se as informações forem suficientes:
   a) encaminhamento à unidade competente, quando necessário; ou
   b) elaboração direta da resposta conclusiva pela Ouvidoria, quando possível.
9. Quando houver encaminhamento interno:
   a) recebimento das informações da unidade competente;
   b) avaliação da suficiência das informações recebidas;
   c) solicitação de esclarecimentos adicionais, quando necessário.
10. Consolidação da resposta pela Ouvidoria.
11. Envio da resposta conclusiva ao manifestante pela Plataforma Fala.BR.
12. Registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR.
13. Encerramento ou acompanhamento posterior, quando houver providências pendentes.

12.2 Fluxo específico de denúncia e comunicação de irregularidade

Aplica-se às manifestações classificadas como denúncia ou comunicação de irregularidade.

1. Recebimento da denúncia ou comunicação de irregularidade.
2. Registro na Plataforma Fala.BR.
3. Triagem inicial pela Ouvidoria.

4. Verificação da competência da Ufes e de eventual caso especial de encaminhamento previsto no item 7.10 deste Manual.
5. Se a matéria não for de competência da Ufes:
   a) avaliação de encaminhamento ao órgão ou entidade competente; ou
   b) orientação ao manifestante sobre o canal adequado, quando não for possível o encaminhamento;
   c) havendo elementos de identificação do denunciante e necessidade de encaminhamento a outra unidade do Sistema de Ouvidoria, solicitação de consentimento do denunciante ou pseudonimização, na ausência de consentimento ou quando cabível;
   d) registro do encaminhamento ou da orientação na Plataforma Fala.BR;
   e) encerramento do tratamento pela Ouvidoria da Ufes.
6. Se houver caso especial de encaminhamento:
   a) observância das regras previstas no item 7.10 deste Manual;
   b) adoção das cautelas de proteção da identidade, quando cabível;
   c) pseudonimização do texto e dos anexos, quando cabível;
   d) encaminhamento ao órgão ou entidade competente;
   e) registro do encaminhamento na Plataforma Fala.BR;
   f) elaboração da resposta conclusiva, quando cabível;
   g) registro da resolutividade;
   h) encerramento ou acompanhamento posterior, quando houver providências pendentes ou informação relevante a atualizar.
7. Se a matéria for de competência da Ufes:
   a) verificação da classificação da manifestação;
   b) registro da informação por meio da Plataforma Fala.BR, quando houver reclassificação de denúncia identificada;
   c) realização da etapa de habilitação.
8. Na etapa de habilitação:
   a) verificação da existência de elementos mínimos de autoria, materialidade e compreensão.
9. Se não houver elementos mínimos:

a) solicitação de complementação, quando houver manifestante identificado e for possível complementar, observando-se o fluxo previsto no item 12.3; ou
b) arquivamento justificado, quando não for possível complementar ou prosseguir;
c) elaboração da resposta conclusiva, quando cabível, com justificativa do arquivamento;
d) registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR;
e) encerramento.

10. Se houver elementos mínimos:
11. adoção das cautelas de proteção da identidade;
12. pseudonimização do texto e dos anexos, quando cabível;
13. encaminhamento à unidade apuratória competente;
14. elaboração da resposta conclusiva, informando o encaminhamento à unidade apuratória competente e, quando cabível, os procedimentos a serem adotados;
15. registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR;
16. encerramento ou acompanhamento posterior, quando houver providências pendentes ou informação relevante a atualizar.

12.3 Fluxo de complementação e arquivamento

Aplica-se quando forem identificadas informações insuficientes para análise, habilitação ou encaminhamento da manifestação.

1. Identificação de informações insuficientes na triagem, na habilitação ou no curso da análise.
2. Verificação da possibilidade de solicitação de complementação ao manifestante.
3. Se for possível solicitar complementação:
   a) envio de pedido objetivo ao manifestante, indicando as informações ou documentos necessários;
   b) suspensão do prazo de resposta durante o período de complementação;
   c) aguardo do prazo regulamentar.
4. Se houver complementação no prazo regulamentar:

a) retomada do prazo de resposta;
b) análise das informações apresentadas;
c) prosseguimento da manifestação pelo fluxo aplicável.

5. Se não houver complementação no prazo regulamentar:
a) arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

6. Se não for possível solicitar complementação, inclusive pela ausência de identificação do manifestante:
a) verificação da existência de elementos mínimos para análise ou encaminhamento;
b) prosseguimento da manifestação, quando houver elementos mínimos;
c) arquivamento justificado, quando não houver elementos mínimos.

7. Caso a complementação apresentada permaneça insuficiente:
a) arquivamento justificado, quando não houver elementos mínimos para prosseguimento.

8. Caso a complementação permita a análise:
a) continuidade do tratamento da manifestação pelo fluxo aplicável.

12.4 Fluxo de resposta conclusiva e resolutividade

Aplica-se à etapa final de tratamento das manifestações.

1. Verificação de que há informações suficientes para resposta ao manifestante.
2. Consolidação da resposta pela Ouvidoria.
3. Adequação do conteúdo ao tipo de manifestação:
a) elogio;
b) reclamação;
c) solicitação;
d) sugestão;
e) denúncia;
f) comunicação de irregularidade.
4. Envio da resposta conclusiva ao manifestante pela Plataforma Fala.BR.
5. Registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR.

6. Se não houver providências pendentes pela unidade interna, técnica ou apuratória responsável:

a) registro da manifestação como resolvida.

7. Se houver providências pendentes pela unidade interna, técnica ou apuratória responsável:

a) Registro da manifestação como não resolvida;

b) acompanhamento posterior, quando cabível.

8. Havendo decisão administrativa final, providência posterior ou informação relevante:

a) atualização do registro de resolutividade na Plataforma Fala.BR, quando cabível;

b) eventual reabertura ou atualização da manifestação;

c) comunicação ao manifestante, quando cabível e observadas as restrições legais aplicáveis.

9. Encerramento.