



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA- UFDPAr

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

TÍTULO: ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA

POP Nº	VERSÃO	SUBSTITUI POP Nº	UNIDADE	SUBUNIDADE	PÁGINA
OUV 06.001	A	Não Aplicável (N.A.)	OUVIDORIA	Não Aplicável (N.A.)	1 de 5
ELABORADO POR: Gabriela de Moura Lopes DATA: 01/09/2025			APROVADO POR: Alessandra Tanuri Magalhães DATA: 05/09/2025		
TREINAMENTO:		VIGENTE A PARTIR DE:		VALIDADE:	

A- OBJETIVO

Estabelecer diretrizes com a finalidade de padronizar e aperfeiçoar os atendimentos presenciais dos usuários na Ouvidoria para retirada de dúvidas, prestação de informações e escuta ativa de manifestações.

B- ALCANCE

Todos(as) que fazem parte da comunidade universitária, abrangendo também comunidade externa.

C- RESPONSABILIDADES

- Compete à OUV, receber, acolher, fazer escuta ativa; prestar informações solicitadas e esclarecimentos de dúvidas.
- Compete à OUV, reduzir à termo o relatado, quando assim necessário

D- DEFINIÇÕES E SIGLAS

D.1 DEFINIÇÕES

- Competência: Fato ocorrido no âmbito da UFDPAr e envolvendo membros da comunidade universitária.
- Compreensão: Possibilidade de entendimento, significado, com descrição adequada dos fatos e elementos que possibilitem maior esclarecimento do relato
- Escuta Ativa: Ter atenção ao relato do(a) manifestante, sem interrupções, para entender e apoiar a quem fala, sem julgamentos com respeito e empatia
- Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR criada pela CGU para cadastro, tramitação e tratamento de manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação. Acessível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- Informações gerais/ dúvidas: Questionamentos do(a) manifestante acerca de algum serviço/setor da UFDPAr
- Manifestante: Cidadão ou pessoa jurídica de qualquer natureza que se direcione à Ouvidoria para solução de problemas e/ou esclarecimentos de dúvidas e informações.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 2 de 5
TÍTULO: ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.001/A

g) Relato: Descrição dos fatos ocorridos, observando sua autoria, materialidade, competência.

D.2. SIGLAS

- a) CAE: Coordenadoria de Assistência Estudantil;
- b) CAPS: Centro de Atenção Psicossocial;
- c) DPST: Divisão de Prevenção e Segurança do Trabalho;
- d) HEDA: Hospital Dirceu Arcoverde;
- e) PRAE: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis;
- f) PROGEP: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- g) SAVVIS: Serviço de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual
- h) SEP: Serviço Escola de Psicologia;
- i) SUS: Sistema Único de Saúde
- j) UFDPAr: Universidade Federal do Delta do Parnaíba

E- MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

E.1. MATERIAIS

- a) Não Aplicável (N.A.)

E.2. EQUIPAMENTOS

- a) Microcomputador com acesso à internet.

F- PROCEDIMENTOS

1. O(a) manifestante é recebido(a) por um agente da Ouvidoria

2. Identificação do tipo de demanda

2.1. O atendimento presencial trata de dúvidas/informações ou escuta de relato?

a) No caso de dúvidas ou informações: Deve-se esclarecer a dúvida ou prestar informação solicitada de forma imediata, se possível, ou informar o setor que possa fornecer as informações;

b) No caso de relato: Deve-se realizar escuta ativa do relato do manifestante de forma atenciosa, realizando as perguntas cabíveis para melhor entendimento, acolhendo com empatia, respeito, e confiança.

2.2. No acolhimento ao manifestante foi identificado pelo agente da Ouvidora sofrimento do manifestante, em casos de assédio e discriminação?

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 3 de 5
TÍTULO: ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.001/A

- a) No caso de discentes: Deve-se encaminhar o manifestante ao atendimento psicológico ou pedagógico da CAE/PRAE ou a rede de apoio psicossocial do SUS (CAPS);
- b) No caso de servidores: Deve-se encaminhar o manifestante à DPST/PROGEP para atendimento multidisciplinar e verificação da necessidade de medidas acautelatórias;
- c) No caso de funcionários terceirizados e público externo: Deve-se encaminhar o manifestante ao SEP ou orientar que busquem a rede de apoio psicossocial do SUS (CAPS).
- d) Não: Deve-se orientar uso da Plataforma FalaBr.

2.3. Caso exista indícios de crime, a pessoa será orientada a registrar a ocorrência presencialmente junto à Delegacia de Polícia Civil ou Delegacia da Mulher e os órgãos de apoio jurídico que possam ser acionados.

2.4. Para denúncia de crime cuja natureza sexual, a pessoa vitimada deverá buscar imediatamente serviço médico para realização de profilaxia para Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs). Compete à OUV acionar a Prefeitura Universitária para disponibilizar, caso seja possível, transporte à unidade do SAVVIS (HEDA)

2.5. Nos casos de violência doméstica e familiar e/ou, deve-se orientar a pessoa vitimada que ela poderá solicitar Medida Protetiva de Urgência pelo Disque 180.

3. Uso da Plataforma Fala.Br

3.1. Após a escuta ativa, deve-se informar ao manifestante sobre o uso da Plataforma FalaBr e prestar demais informações sobre o trâmite da manifestação de acordo com a tipologia identificada no relato (reclamação, denúncia, solicitação, elogio, simplifique ou sugestão). Fica à critério do manifestante escolher a forma de registro da manifestação na Plataforma Fala.Br.

4. Registro da manifestação:

4.1. O manifestante pode realizar o registro na Plataforma Fala.Br?

- a) Sim: Compete à OUV disponibilizar computador para realização do registro ou fornecer orientações de como realizar posteriormente em dispositivo próprio;
- b) Não: Compete à OUV reduzir o relato à termo e com aval do(a) manifestante cadastrar a manifestação na Plataforma FalaBr informando o número único de protocolo(NUP) e código de acesso para posterior acompanhamento da manifestação.

5. Finalizar o atendimento

6. Controle Interno

6.1. Compete à OUV atualizar diariamente a planilha de controle interno a cada ação realizada, desde o recebimento, encaminhamento, prorrogação, recebimento de resposta e conclusão, com preenchimento de todos os campos disponíveis. Este procedimento é essencial para a geração de relatórios e para a consulta de dados precisos que não são apresentados por outras fontes.

7. Garantia de sigilo e confidencialidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 4 de 5
TÍTULO: ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.001/A

7.1. Todas as informações compartilhadas devem ser tratadas com total confidencialidade. As conversas não podem ser gravadas, fotografadas ou filmadas. O registro do atendimento em planilha de controle interno se restringe apenas a fins estatísticos não contemplando especificidades do assunto abordado.

G- REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- BRASIL. Decreto Nº 9.492 de 05 de Setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.
- BRASIL. DECRETO Nº 10.153, de 3 de Dezembro de 2019. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, estabelece que os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- CGU. Controladoria Geral da União. Portaria 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.

H- ANEXOS

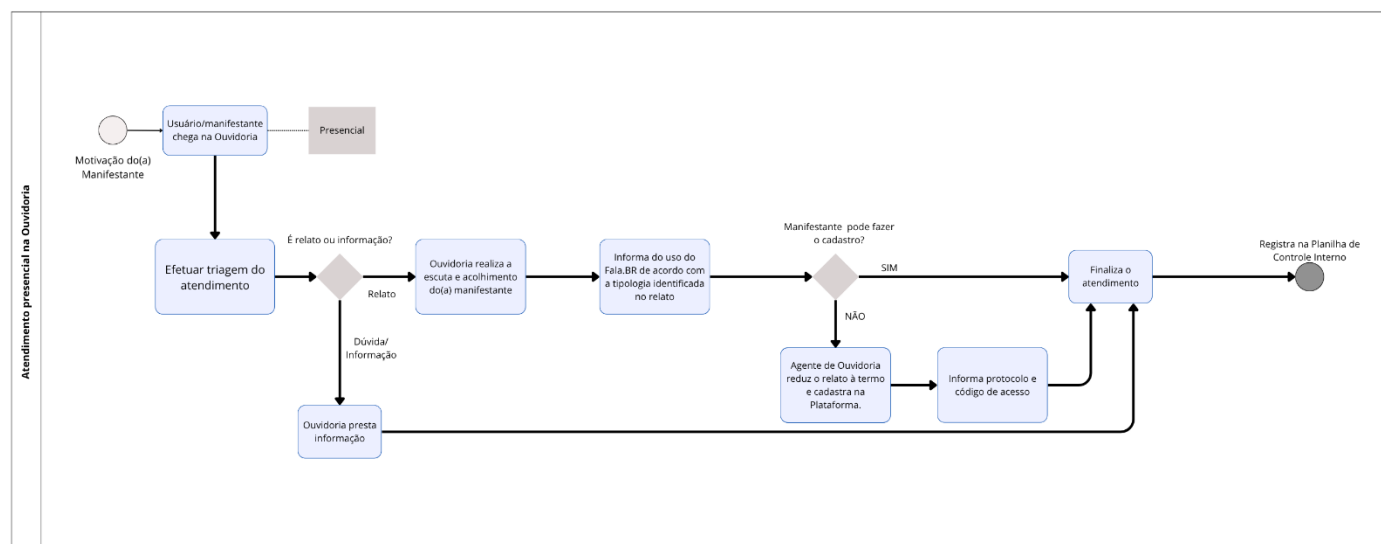
- Anexo I: Fluxograma – Atendimento presencial
- Anexo II: Planilha de Controle Interno

I- HISTÓRICO

ITEM	ALTERAÇÃO
Não aplicável (N.A.)	Não aplicável (N.A.)

ANEXO I

FLUXOGRAMA



ANEXO II

PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

[illegible]