



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA- UFDPAr

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

### TÍTULO: ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA OUVIDORIA

POP Nº	VERSÃO	SUBSTITUI POP Nº	UNIDADE	SUBUNIDADE	PÁGINA
OUV 06.002	A	Não Aplicável (N.A.)	OUVIDORIA	Não Aplicável (N.A.)	1 de 4
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 por telefone dos usuários na Ouvidoria, na retirada de dúvidas ou prestação de informações gerais.

#### B- ALCANCE

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

#### C- RESPONSABILIDADES

Compete à OUV atenção e presteza na resposta às informações solicitadas e/ou esclarecimentos de dúvidas.

#### 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 relatado.
- Escuta Ativa: Ter atenção ao relato do(a) manifestante, em que compete à OUV ouvir com atenção e sem interrupções, para entender e apoiar a quem fala, com respeito e empatia e sem julgamentos.
- 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.
- Relato: Descrição dos fatos ocorridos, observando sua autoria, materialidade, competência.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 2 de 4
TÍTULO: ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.002/A

## **E- MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

### **E.1. MATERIAIS**

a) Não Aplicável (N.A.)

### **E.2. EQUIPAMENTOS**

a) Aparelho de telefone institucional

## **F- PROCEDIMENTOS**

### **1. Recebimento de contato telefônico via ligação ou “WhatsApp” do(a) manifestante**

1.1. A Ouvidoria recebe ligação telefônica ou “WhatsApp” do(a) manifestante no telefone institucional

### **2. Identificação do tipo de demanda:**

2.1. O contato trata de dúvidas/informações ou solicitação de agendamento para escuta presencial:

a) Dúvidas ou Informações: Deve se esclarecer dúvida ou prestar informação solicitada de forma imediata, se possível, ou indicar o setor que pode fornecer a informação.

b) Solicitação de agendamento para escuta presencial: Deve se conferir agenda da Ouvidoria e informar a data e horário disponível ao manifestante.

### **3. Finalizar atendimento**

### **4. Controle interno**

4.1 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

## **G- REFERÊNCIAS**

- 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 Telefônico

- Anexo II: Planilha de Controle Interno

## **I- HISTÓRICO**

ITEM	ALTERAÇÃO
------	-----------

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>	<b>UFDPAr</b>	<b>Pág.: 3 de 4</b>
<b>TÍTULO: ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA OUVIDORIA</b>		<b>Nº: OUV 06.002/A</b>

Não aplicável (N.A.)	Não aplicável (N.A.)
----------------------	----------------------

