



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA- UFDPAr

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

TÍTULO: ATENDIMENTO POR E-MAIL NA OUVIDORIA

POP Nº	VERSÃO	SUBSTITUI POP Nº	UNIDADE	SUBUNIDADE	PÁGINA
OUV 06.003	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 e-mail dos usuários na Ouvidoria para 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 prestar atendimento com atenção e presteza na resposta às informações solicitadas e/ou esclarecimentos de dúvidas.
- Compete à OUV registrar o relato na Plataforma FalaBr quando 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
- 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
- Relato: Descrição dos fatos ocorridos, observando sua autoria, materialidade, competência.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 2 de 4
TÍTULO: ATENDIMENTO POR E-MAIL NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.003/A

E- MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

E.1. MATERIAIS

a) Não Aplicável (N.A.)

E.2. EQUIPAMENTOS

a) Microcomputador com acesso à internet

F- PROCEDIMENTOS

1. Recebimento de e-mail do(a) manifestante

1.1. Ouvidoria recebe e-mail do manifestante no e-mail insitucional

2. Identificação do tipo de demanda:

2.1. O e-mail trata de dúvidas/informações ou relato:

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) Relato: Deve se realizar a transcrição dos fatos ocorridos e fazer o registro da manifestação na Plataforma Fala.Br com identificação da tipologia. Informar o número único de protocolo (NUP) e código de acesso ao manifestante bem como orientações para posterior acompanhamento da manifestação.

3. Finalizar o 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.

F- 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.

G- ANEXOS

- Anexo I: Fluxograma – Atendimento por e-mail

- Anexo II: Planilha de Controle Interno

H- HISTÓRICO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 3 de 4
TÍTULO: ATENDIMENTO POR E-MAIL NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.003/A

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

