



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA- UFDPAr

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

### TÍTULO: TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA

POP Nº	VERSÃO	SUBSTITUI POP Nº	UNIDADE	SUBUNIDADE	PÁGINA
OUV 06.004	A	Não Aplicável (N.A.)	OUVIDORIA	Não Aplicável (N.A.)	1 de 6
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 processos de tratamento de Reclamações na Ouvidoria.

#### B- ALCANCE

Este procedimento aplica-se às seguintes unidades da UFDPAr e seus setores vinculados: Reitoria; Pró-Reitoria de Administração (PRAD); Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE); Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG); Pró-Reitoria de Extensão (PREX); Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP); Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN); Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação (PROPOPI); Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (PROTIC); Prefeitura Universitária (PREUNI); Coordenações de Curso de Graduação e Pós-Graduação Lato Sensu e Stricto Sensu; Laboratório-Escola de Biomedicina (LEB); Serviço Escola de Fisioterapia (SEF); Serviço Escola de Psicologia (SEP); Biblioteca Central Professor Cândido Athayde (BCPCA); Secretaria dos Conselhos Superiores; Comissão de Ética (CE); Unidade Setorial de Correição (USC); Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD); Estação de Aquicultura (ESTAQ); Herbário do Delta do Parnaíba (HDELTA); Coleção Zoológica do Delta do Parnaíba (CZDP); Escola de Aplicação Ministro Reis Velloso (EAMRV); Museu da Vila (MV); e Restaurante Universitário (RU).

#### C- RESPONSABILIDADES

##### C.1. Unidades e setores

- Responsável pelos casos de reclamações que envolvam serviços e/ou servidores sob sua subordinação;
- Elaborar resposta devolutiva à Ouvidoria com esclarecimentos acerca do caso em tela

#### 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

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>	<b>UFDPAr</b>	<b>Pág.: 2 de 6</b>
<b>TÍTULO: TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA</b>		<b>Nº: OUV 06.004/A</b>

dos fatos e elementos que possibilitem maior esclarecimento do relatado

- c) 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/>
- d) Manifestante: Cidadão, empresa, organização ou entidade da sociedade civil de qualquer natureza que utiliza o Fala.BR para registro de manifestações.
- e) Reclamação: Manifestação de Ouvidoria sobre insatisfação com um serviço público ou servidor responsável pelo serviço
- f) Setor: Unidade de destino da manifestação para esclarecimentos
- g) Tramitação: Encaminhamento às áreas responsáveis pelo assunto ou serviço objeto das manifestações
- h) Triagem: Verificação da tipologia da manifestação, confirmação da competência da UFDPAr e elementos necessários para tramitação das manifestações

## **D.2. SIGLAS**

- a) CGU: Controladoria Geral da União
- b) SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
- c) 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. Recebimento da manifestação**

1.1. Após o registro da reclamação pelo manifestante na Plataforma FalaBr, a Ouvidoria recebe um e-mail com alerta de recebimento da manifestação da CGU;

### **2. Triagem**

2.1. Após receber o e-mail de alerta, deve se acessar a manifestação na Plataforma Fala.BR e iniciar o processo de triagem analisando os seguintes pontos:

2.2. A reclamação está classificada adequadamente?

- a) Sim: Deve se continuar triagem
- b) Não: Deve se proceder com a reclassificação da reclamação, adequando o tipo de manifestação

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>	<b>UFDPAr</b>	<b>Pág.: 3 de 6</b>
<b>TÍTULO: TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA</b>		<b>Nº: OUV 06.004/A</b>

2.3. A reclamação é destinada à UFDPAr?

a) Sim: Deve se continuar triagem

b) Não: Deve se formular o despacho e encaminhar a manifestação ao órgão externo destinatário por meio da Plataforma Fala.Br, e despacho ao manifestante informando o encaminhamento;

c) Caso o órgão externo não seja cadastrado na Plataforma Fala Br, conclui-se a manifestação informando ao manifestante que deve entrar em contato diretamente com a Ouvidoria do referido órgão (Municipal, Estadual ou Privado)

2.4. A reclamação possui todos os dados necessários para tratamento?

a) Sim: Deve se continuar triagem

b) Não: Deve se formular pedido de complementação com informações pertinentes para o tratamento da reclamação, que deve ser respondido no prazo de 20 dias corridos.

2.5. A reclamação foi complementada dentro do prazo?

a) Sim: Deve se continuar com a triagem analisando as novas informações inseridas na complementação

b) Não: A reclamação é arquivada automaticamente pela Plataforma FalaBr

2.6. É necessário conhecimento do manifestante para tratamento e resolução da reclamação?

a) Sim: Deve se seguir tramitação com identificação do manifestante

b) Não: Deve se seguir tramitação com a opção de ocultar os dados do manifestante

### **3. Tramitação**

3.1. Deve se enviar a reclamação ao setor responsável via Plataforma Fala br solicitando informações objetivas acerca da análise do caso, bem como esclarecimentos eventuais e providências porventura adotadas, a ser respondida no prazo de 20 dias corridos.

### **4. Recebimento da resposta do setor**

4.1. A resposta está adequada?

a) Sim: Deve se formular a resposta ao manifestante

b) Não: Deve se devolver ao setor solicitando mais esclarecimentos

4.2. O setor necessita de prorrogação do prazo?

a) Sim: Deve se prorrogar a reclamação por mais 20 dias mediante justificativa enviada pelo setor responsável via Plataforma Fala Br.

b) Não: Deve se formular a resposta ao manifestante

4.3. A resposta está clara e apresenta as providências adotadas?

a) Sim: Deve se realizar a adequação e revisão da linguagem da manifestação e

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>	<b>UFDPAr</b>	<b>Pág.: 4 de 6</b>
<b>TÍTULO: TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA</b>		<b>Nº: OUV 06.004/A</b>

enviar resposta ao manifestante via Plataforma FalaBr concluindo a manifestação;

b) Não: Deve se solicitar adequação da resposta ao setor dentro do prazo estabelecido que pode ser 20 ou 40 dias, caso tenha sido prorrogada.

### **5. Resposta ao Manifestante:**

5.1. Tendo recebido a resposta do setor, deve se responder ao manifestante como resposta conclusiva e indicar no campo “Demanda resolvida” na Plataforma FalaBr se a demanda foi resolvida ou não.

a) Nos casos em que a reclamação foi resolvida totalmente, marcar como “Sim”, indicando que a demanda foi finalizada.

b) Nos casos em que a reclamação não foi resolvida totalmente, marcar como “Não”, indicando que ainda restam providências a serem adotadas.

### **6. Controle Interno**

6.1. 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.

6.2. Compete à OUV informar via “Whatsapp” institucional alerta aos dirigentes sobre a necessidade de resposta e cumprimento do prazo de resposta de 20 dias

6.3. Compete à OUV enviar alerta de vencimento de prazo cerca de 2 ou 3 dias antes da data de vencimento por meio do “Whatsapp” institucional

### **7. Ausência de resposta**

7.1. Caso o setor não responda no prazo estabelecido após a prorrogação e, diante da obrigatoriedade de resposta do servidor responsável a quem foi encaminhada a manifestação, com fulcro no art.5º da Lei nº 13.460/17, deve se solicitar via Ofício no SIPAC providências à chefia hierarquicamente superior, com cópia ao Reitor da UFDPAr. A resposta do setor deve estar de acordo com o item 3.

### **8. Acompanhamento das providências adotadas**

8.1. A OUV deve acompanhar anualmente, via ofício no SIPAC, o resultado efetivo das reclamações que foram marcadas como não resolvidas, encaminhadas aos setores.

8.2. Diante da resposta do setor, deve se reabrir a manifestação na Plataforma FalaBr, e informar ao manifestante o resultado efetivo e marcar a demanda como Resolvida.

### **9. Arquivamento da reclamação**

9.1. A reclamação poderá ser arquivada nos casos de:

a) Manifestação duplicada de mesmo manifestante;

b) Falta de objetividade e clareza nas informações; insuficiência de dados quando não é possível solicitar prorrogação;

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>	<b>UFDPAr</b>	<b>Pág.: 5 de 6</b>
<b>TÍTULO: TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA</b>		<b>Nº: OUV 06.004/A</b>

- c) Falta de urbanidade;
- d) Apresentar-se imprópria ou inadequada, desrespeitosa, sem comprovações;
- e) Perda de objeto; ou
- f) Encaminhada para vários órgãos apenas para ciência.

#### **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 denunciante 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- Reclamação
- Anexo II: Planilha de Controle Interno

#### **I- HISTÓRICO**

<b>ITEM</b>	<b>ALTERAÇÃO</b>
Não aplicável (N.A.)	Não aplicável (N.A.)

