

PORTARIA Nº 09 DE 18 DE SETEMBRO DE 2025*

O PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA - UFDPar, nomeado pela Portaria da Reitoria nº 162, de 27 de março de 2024, no uso de suas atribuições legais.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº OUV 06.001/A - ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 2º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº OUV 06.002/A - ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 3º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº: OUV 06.003/A - ATENDIMENTO POR E-MAIL NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 4º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº: OUV 06.004/A - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 5º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº: OUV 06.005/A - TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 6º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº: OUV 06.006/A - TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/COMUNICAÇÕES NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 7º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº: OUV 06.007/A -

TRATAMENTO DE SUGESTÕES NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 8º Aprovar o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº: OUV 06.008/A - TRATAMENTO DE ELOGIOS NA OUVIDORIA, da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, referente ao Processo nº 23855.006312/2025-04.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Documento assinado digitalmente
 **TIAGO SAYAO ROSA**
Data: 02/10/2025 08:30:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Tiago Sayão Rosa
Pró-Reitor de Planejamento em exercício

(*) Republicado por incorreção da matéria original publicada no Boletim de Serviço em 18/09/2025, ANO VI - Nº 177, página 04.



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 3
ELABORADO POR: Gabriela de Moura Lopes DATA: 11/08/2025			APROVADO POR: Alessandra Tanuri Magalhães DATA: 26/08/2025		
TREINAMENTO: 25/09/2025		VIGENTE A PARTIR DE: 18/09/2025		VALIDADE: Dois anos	

A- OBJETIVO

Estabelecer diretrizes com a finalidade de padronizar e aperfeiçoar os atendimentos por telefone dos usuários na Ouvidoria, seja 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

a) Competência: Fato ocorrido no âmbito da UFDPAr e envolvendo membros da comunidade universitária.

b) Compreensão: Possibilidade de entendimento, significado, com descrição adequada dos fatos e elementos que possibilitem maior esclarecimento do relato.

c) 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.

d) Informações gerais/ dúvidas: Questionamentos do(a) manifestante acerca de algum serviço/setor da UFDPAr

e) Manifestante: Cidadão ou pessoa jurídica de qualquer natureza que se direcione à Ouvidoria para solução de problemas e/ou esclarecimentos de dúvidas e informações.

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

E- MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 2 de 3
TÍTULO: ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA OUVIDORIA	Nº: OUV 06.002/A	

E.1. EQUIPAMENTOS

- a) Telefone institucional
- b) Microcomputador com acesso à internet

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

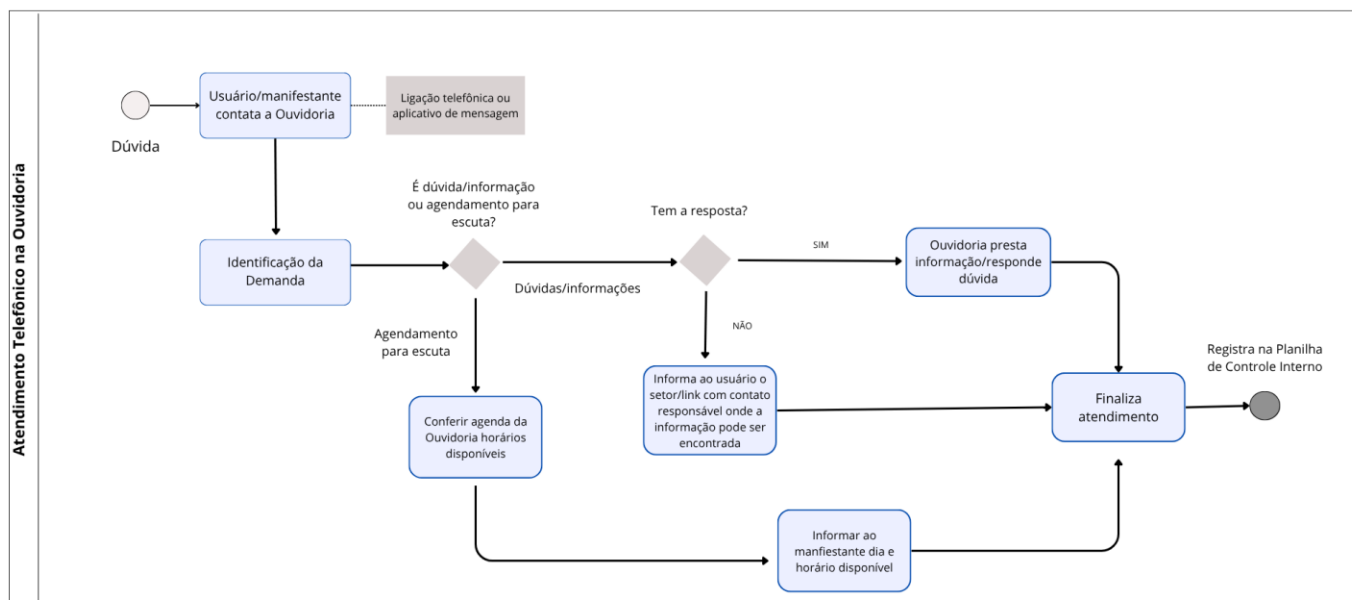
- Anexo I: Fluxograma- Atendimento Telefônico
- Anexo II: Planilha de Controle Interno

I- HISTÓRICO

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

ANEXO I

FLUXOGRAMA



ANEXO II

PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

[illegible]