

**PORTARIA Nº 09 DE 18 DE SETEMBRO DE 2025\***

**O PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA - UFDP**ar, 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: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/COMUNICAÇÕES NA OUVIDORIA

| POP Nº                                                        | VERSÃO | SUBSTITUI POP Nº                | UNIDADE                                                          | SUBUNIDADE           | PÁGINA |
|---------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|
| OUV 06.006                                                    | A      | Não Aplicável (N.A.)            | OUVIDORIA                                                        | Não Aplicável (N.A.) | 1 de 9 |
| ELABORADO POR:<br>Gabriela de Moura Lopes<br>DATA: 01/09/2025 |        |                                 | APROVADO POR:<br>Alessandra Tanuri Magalhães<br>DATA: 05/09/2025 |                      |        |
| TREINAMENTO:<br>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 processos de tratamento de Denúncias/Comunicações na Ouvidoria.

#### B- ALCANCE

Este procedimento aplica-se aos seguintes setores: Comissão de Ética (CE); Unidade Setorial de Correição (USC); Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD); Unidades Gestoras de Contrato

#### C- RESPONSABILIDADES

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

- Responsável pelos casos ocorridos com envolvimento de servidores, discentes e/ou funcionários terceirizados da UFDPAr;
- Elaborar resposta devolutiva à Ouvidoria com providências acerca dos casos.

#### 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
- Comunicação: Denúncia não identificada que envolve suspeitas de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como, as violações de direitos. Enquadram-se aqui as condutas de assédio moral, sexual e discriminação.
- Denúncia: Manifestação que envolve suspeitas de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade

|                                                                  |               |                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>                     | <b>UFDPAr</b> | <b>Pág.: 2 de 9</b>     |
| <b>TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA</b> |               | <b>Nº: OUV 06.006/A</b> |

administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como, as violações de direitos. Enquadram-se aqui as condutas de assédio moral e sexual e discriminação

- e) e-PAD: Sistema que organiza as informações dos procedimentos administrativos correccionais e gera peças necessárias para condução dos procedimentos disciplinares.
- f) 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/>
- g) Manifestante: Cidadão, empresa, organização ou entidade da sociedade civil de qualquer natureza que utiliza o Fala.BR para registro de manifestações.
- h) Relato: Descrição dos fatos ocorridos, observando sua autoria, materialidade, competência.
- i) Setor: Unidade de destino da manifestação para apuração
- j) Tramitação: Encaminhamento às áreas responsáveis pelo assunto ou serviço objeto das manifestações
- k) Triagem: Verificação da tipologia da manifestação, confirmação da competência da UFDPAr e elementos necessários para tramitação das manifestações

## **D.2. SIGLAS**

- a) CE: Comissão de Ética;
- b) CGU: Controladoria Geral da União;
- c) CPCD: Comissão Permanente de Convivência Discente;
- d) SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos;
- e) UFDPAr: Universidade Federal do Delta do Parnaíba;
- f) USC: Unidade Setorial de Correição.

## **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**

|                                                                  |               |                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>                     | <b>UFDPAr</b> | <b>Pág.: 3 de 9</b>     |
| <b>TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA</b> |               | <b>Nº: OUV 06.006/A</b> |

1.1. Após o registro da Denúncia/Comunicação pelo manifestante na Plataforma Fala.Br, a Ouvidoria recebe um e-mail de alerta de recebimento da manifestação da CGU;

## **2. Triagem**

2.1. Após receber o e-mail de alerta, deve se iniciar o processo de triagem analisando os seguintes pontos:

2.2. A denúncia está classificada adequadamente?

a) Sim: Deve se continuar triagem

b) Não: Deve se proceder com a reclassificação da denúncia, adequando o tipo de manifestação

2.3. A denúncia/comunicação é destinada à UFDPAr?

a) Sim: Deve se continuar triagem

b) Não: Deve se solicitar consentimento de compartilhamento ao manifestante que deverá responder no prazo de 20 dias, em seguida formular o despacho e encaminhar a manifestação ao órgão externo destinatário por meio da Plataforma Fala.Br, bem como despacho ao manifestante informando o encaminhamento. Caso o manifestante não responda no prazo, encaminhar ao órgão destinatário a manifestação pseudonimizada.

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 denúncia/comunicação possui todos os elementos necessários para tratamento?

a) Sim: Deve se continuar triagem

b) Não: Em caso de denúncia, deve se formular pedido de complementação com informações pertinentes para o tratamento, que deve ser respondido no prazo de 20 dias corridos. No caso de comunicação, arquivar com justificativa de impossibilidade de complementação.

2.5. A denúncia foi complementada dentro do prazo?

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

b) Não: A denúncia é arquivada automaticamente pela Plataforma Fala.Br

2.6. A denúncia/comunicação apresenta a identificação do manifestante?

a) Sim: Deve se realizar a pseudominização, inclusive dos anexos

b) Não: Deve se seguir para tramitação

|                                                                  |               |                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>                     | <b>UFDPAr</b> | <b>Pág.: 4 de 9</b>     |
| <b>TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA</b> |               | <b>Nº: OUV 06.006/A</b> |

### **3. Tramitação**

3.1. Após a triagem deve se enviar a denúncia/comunicação ao setor responsável via Plataforma Fala.Br.

a) No caso de envolvimento de servidores, deve se encaminhar à CE ou à USC. O encaminhamento par a CE é realizado via Plataforma FalaBr. O encaminhamento à USC é realizado via Plataforma FalaBr com vinculação ao e-PAD.

b) No caso de envolvimento de discentes, deve ser encaminhada à CPCD via Plataforma Fala.Br;

c) No caso de envolvimento de funcionários terceirizados: Deve se encaminhar ao setor responsável pela gestão do contrato via Plataforma Fala.Br

### **4. Identificação do manifestante**

4.1. Caso o setor responsável pela apuração necessite da identificação do manifestante deve solicitar à OUV via Plataforma FalaBr a abertura dos dados mediante justificativa.

4.2. A Ouvidoria envia ao setor os dados solicitados e registra na Plataforma FalaBr a justificativa apresentada pelo setor

4.3. Nos casos de comunicação, em que não é possível identificar o manifestante, deve se informar ao setor a impossibilidade de identificação do manifestante

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

5.1. Cada uma das unidades respondentes disciplinadas neste Procedimento deve realizar o retorno das solicitações à Ouvidoria da forma que segue:

a) USC: possui vinculação à Plataforma Fala.Br no sistema e-PAD, na qual é possível ao manifestante realizar o acompanhamento, não sendo necessária a devolutiva da resposta para a Ouvidoria.

b) CE: a devolutiva da resposta deve conter o número do processo apuratório no SIPAC ou informações sobre seu arquivamento;

c) CPCD: a devolutiva da resposta deve conter o número do processo apuratório no SIPAC ou informações sobre seu arquivamento;

d) Gestão do contrato dos funcionários terceirizados: a devolutiva da resposta deve conter o número do processo apuratório no SIPAC ou seu arquivamento;

5.2. Deve ser feita comunicação via “WhatsApp” institucional aos dirigentes sobre a necessidade de resposta e cumprimento do prazo de resposta de 20 dias

5.3. Caso o vencimento do prazo esteja próximo, deve se enviar alerta de vencimento de prazo cerca de 2 ou 3 dias antes da data por meio do “WhatsApp” institucional

5.4. Caso o setor necessite de prorrogação do prazo, deve se prorrogar a

|                                                                  |               |                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>                     | <b>UFDPAr</b> | <b>Pág.: 5 de 9</b>     |
| <b>TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA</b> |               | <b>Nº: OUV 06.006/A</b> |

denúncia/comunicação por mais 20 dias, mediante justificativa enviada pelo setor responsável via Fala.Br.

## **6. Resposta ao Manifestante**

6.1. Tendo recebido a resposta do setor, deve se responder ao manifestante como resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento ao setor responsável pela apuração e/ou número do processo no SIPAC, ou informações sobre seu arquivamento.

a) Nos casos de denúncia/comunicação enviada à USC, deve se informar o encaminhamento ao setor responsável e orientações para consulta no e-PAD.

b) Nos casos de denúncia/comunicação enviada à CE, deve se informar ao manifestante o encaminhamento ao setor responsável e número do processo no SIPAC, ou informações sobre seu arquivamento.

c) Nos casos de denúncia/comunicação enviada à CPCD, deve se informar ao manifestante o encaminhamento ao setor responsável e número do processo no SIPAC, ou informações sobre seu arquivamento.

d) Nos casos de denúncia/comunicação enviada aos Gestores de Contrato, deve se informar ao manifestante o encaminhamento ao setor responsável e número do processo no SIPAC, ou informações sobre seu arquivamento.

6.2. Diante da resposta do setor, deve se indicar no campo “Demanda resolvida” na Plataforma FalaBr se a demanda foi resolvida ou não.

a) Nos casos em que na resposta ao manifestante for informado o encaminhamento ao setor responsável pela apuração e o número de processo no SIPAC, marcar como “Não” indicando que ainda restam providências a serem adotadas.

b) Nos casos em que na resposta ao manifestante for informado o arquivamento da manifestação, marcar como “Sim”, indicando que a demanda foi finalizada.

## **7. Controle Interno**

7.1. 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.

## **8. Ausência de resposta**

8.1. 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 13.460/2017, deve se solicitar via Ofício no SIPAC providências ao setor com cópia ao Reitor da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr). A resposta do setor deve estar de acordo com o item 4.

## **9. Acompanhamento de resolução de processo**

|                                                                  |               |                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>                     | <b>UFDPar</b> | <b>Pág.: 6 de 9</b>     |
| <b>TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA</b> |               | <b>Nº: OUV 06.006/A</b> |

9.1. A OUV deve acompanhar anualmente, via ofício no SIPAC, o resultado efetivo das denúncias/comunicações que foram marcadas como não resolvidas, encaminhadas à CE, CPCD e ao Gestor de Contrato ou informações sobre o seu arquivamento.

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

## **10. Denúncias de retaliação**

10.1. A denúncia de retaliação ao denunciante deve se encaminhar aos órgãos apuratórios.

a) No caso de envolvimento de servidores, deve se encaminhar à CGU e à USC para providências. O encaminhamento à USC é realizado via e-PAD com vinculação à Plataforma Fala.Br;

b) No caso de envolvimento de discentes, deve ser encaminhada à CPCD via Plataforma Fala.Br;

c) No caso de envolvimento de funcionários terceirizados: Deve se encaminhar ao setor responsável pela gestão do contrato via Plataforma Fala.Br

## **11. Arquivamento da denúncia/comunicação**

11.1. A denúncia/comunicação poderá ser arquivada nos casos de:

a) Manifestação duplicada de mesmo manifestante;

b) Falta de objetividade e clareza nas informações;

c) Insuficiência de dados quando não é possível solicitar prorrogação;

d) Falta de urbanidade;

e) Apresentar-se imprópria ou inadequada, desrespeitosa, sem comprovações;

f) Perda de objeto; ou

g) For 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

|                                                                  |               |                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)</b>                     | <b>UFDPar</b> | <b>Pág.: 7 de 9</b>     |
| <b>TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA</b> |               | <b>Nº: OUV 06.006/A</b> |

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**

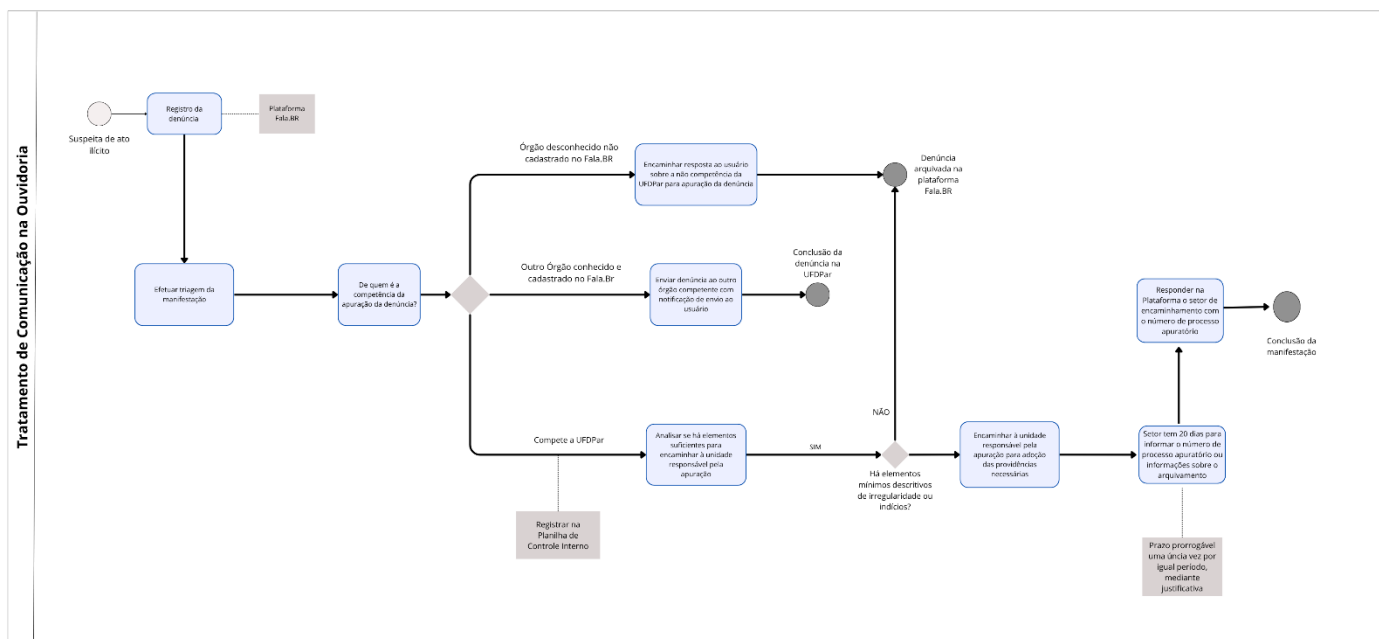
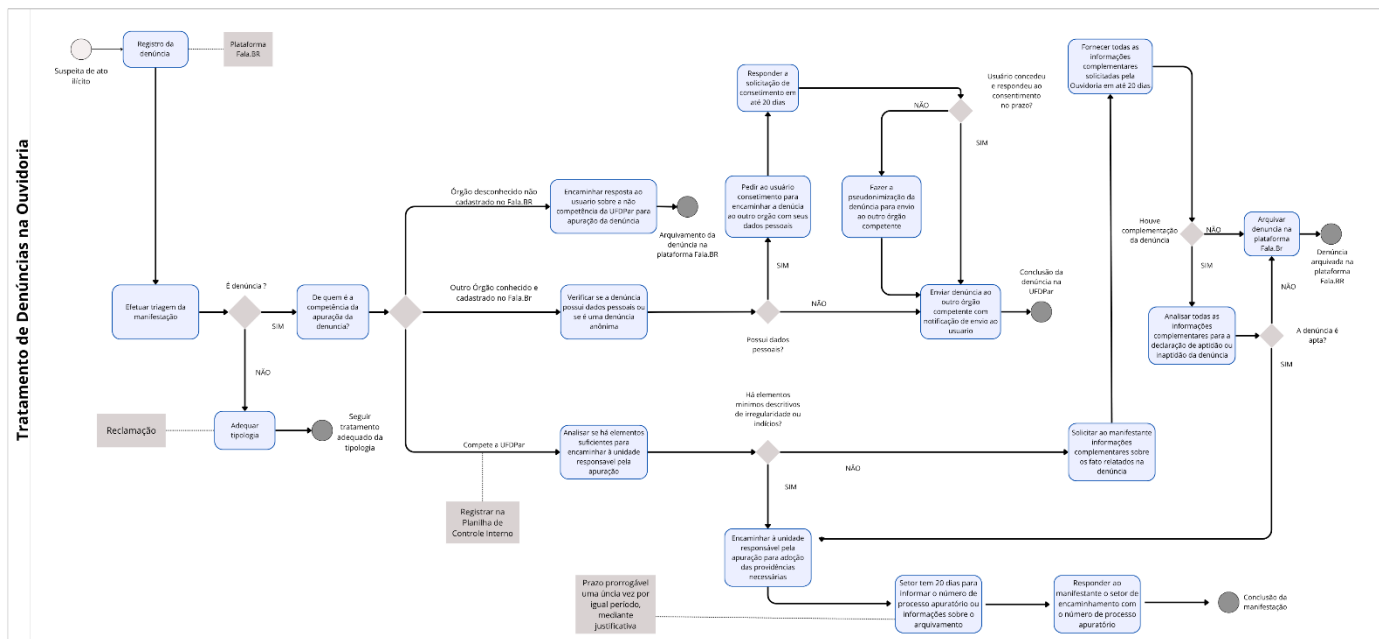
- Anexo I: Fluxograma – Denúncia identificada, denúncia não identificada e denúncia de retaliação
- Anexo II: Planilha de Controle Interno.

**I- HISTÓRICO**

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

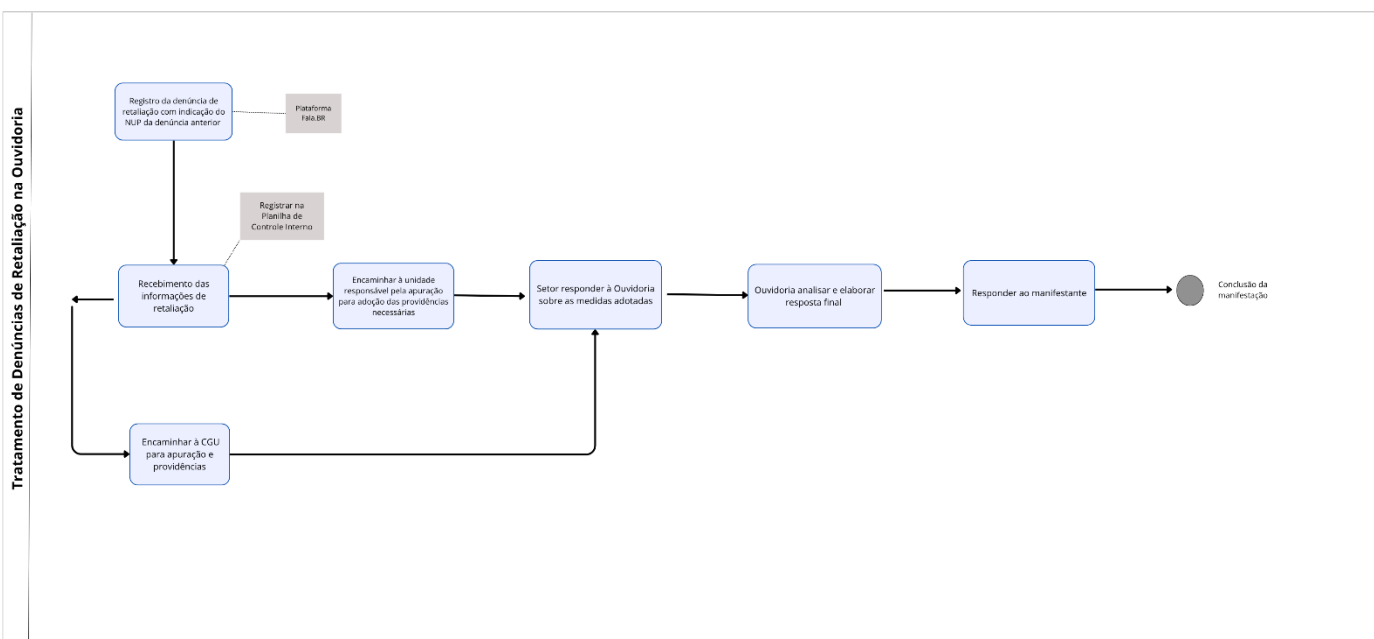
## ANEXO I

## FLUXOGRAMA



**TÍTULO: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA**

**Nº: OUV 06.006/A**



## ANEXO II

## PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

[illegible]