

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: TRATAMENTO DE ELOGIOS NA OUVIDORIA

POP Nº	VERSÃO	SUBSTITUI POP Nº	UNIDADE	SUBUNIDADE	PÁGINA
OUV 06.008	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: 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 Elogios 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

- Responder pelos casos de elogios que envolvam serviços e/ou servidores sob sua subordinação;
- Elaborar resposta devolutiva à Ouvidoria com ciência do setor/servidor;
- PROGEP: inserção dos elogios recebidos na ficha funcional do(a) servidor (a).

D- DEFINIÇÕES E SIGLAS

D.1 DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 2 de 6
TÍTULO: TRATAMENTO DE ELOGIOS NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.008/A

- a) Competência: Fato ocorrido no âmbito da UFDPAr e envolvendo membros da comunidade universitária
- b) Elogio: Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- 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) Setor: Unidade de destino da manifestação para apuração
- f) Tramitação: Encaminhamento às áreas responsáveis pelo assunto ou serviço objeto das manifestações
- g) Triagem: Verificação da tipologia da manifestação, confirmação da competência da UFDPAr e elementos necessários para tramitação das manifestações

D.2. SIGLAS

- a) CAP: Coordenadoria de Administração de Pessoas;
- b) CGU: Controladoria Geral da União;
- c) PROGEP: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- d) SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos;
- e) UFDPAr: Universidade Federal do Delta do Parnaíba

E- MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

E.1. MATERIAIS

- a) Não Aplicável (N.A.)

E.1. EQUIPAMENTOS

- a) Microcomputador com acesso à internet

F- PROCEDIMENTOS

1. Recebimento de manifestação

1.1. Após o registro do elogio pelo manifestante na Plataforma Fala.Br, 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 iniciar o processo de triagem analisando os seguintes pontos:

2.2. A manifestação está classificada adequadamente?

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 3 de 6
TÍTULO: TRATAMENTO DE ELOGIOS NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.008/A

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

2.3. O elogio é destinado 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 FalaBr, concluir a manifestação informando ao manifestante que deve entrar em contato diretamente com a Ouvidoria do referido órgão (Municipal, Estadual ou Privado)

2.4. O elogio possui todos os elementos necessários para tratamento?

- a) Sim: Deve se continuar triagem
- b) Não: Deve se formular pedido de complementação com informações pertinentes para o tratamento do elogio, que deve ser respondido no prazo de 20 dias corridos.

2.5. O elogio foi complementado dentro do prazo?

- a) Sim: Deve se continuar triagem analisando as novas informações inseridas na complementação
- b) Não: O elogio é arquivado automaticamente pela Plataforma FalaBr

3. Tramitação

3.1. Após a triagem deve se enviar o elogio à chefia imediata do setor/servidor(a) a quem o elogio é direcionado via Plataforma Fala Br para que dê ciência ao setor/servidor(a) citado na manifestação, a ser respondida no prazo de 20 dias corridos.

4. Recebimento da resposta do setor

4.1. Foi dada ciência ao setor/servidor(a)?

- a) Sim: Formular resposta ao manifestante
- b) Não: Deve se devolver ao setor responsável solicitando ciência ao setor/servidor(a)

4.2. O setor necessita de prorrogação de prazo?

- a) Sim: Deve se prorrogar o elogio 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?

- a) Sim: Deve se realizar a adequação e revisão da linguagem da manifestação e enviar resposta ao manifestante via Plataforma Fala Br concluindo a manifestação;
- b) Não: Deve se solicitar adequação de resposta ao setor dentro do prazo estabelecido que

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 4 de 6
TÍTULO: TRATAMENTO DE ELOGIOS NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.008/A

pode ser 20 ou 40 dias, caso tenha sido prorrogada.

5. Resposta ao Manifestante:

5.1. Tendo recebido a 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 o elogio foi resolvida totalmente, marcar como “Sim”, indicando que a demanda foi finalizada.

b) Nos casos em que o elogio não foi resolvido 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. Ao receber a resposta, realizar a adequação e revisão da linguagem da manifestação e encaminhar a resposta ao manifestante via Plataforma Fala Br. A resposta 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 dos elogios que foram marcadas como não resolvidas e encaminhadas aos setores.

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

9. Encaminhamento para Registro em Ficha Funcional

9.1. Compete à OUV enviar à PROGEP/CAP, por meio de ofício no SIPAC, com frequência trimestral, os nomes dos servidores que receberam elogios bem como a data de recebimento, para fins de inclusão na ficha funcional.

10. Arquivamento do elogio

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	UFDPAr	Pág.: 5 de 6
TÍTULO: TRATAMENTO DE ELOGIOS NA OUVIDORIA		Nº: OUV 06.008/A

10.1. O Elogio poderá ser arquivado 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 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.

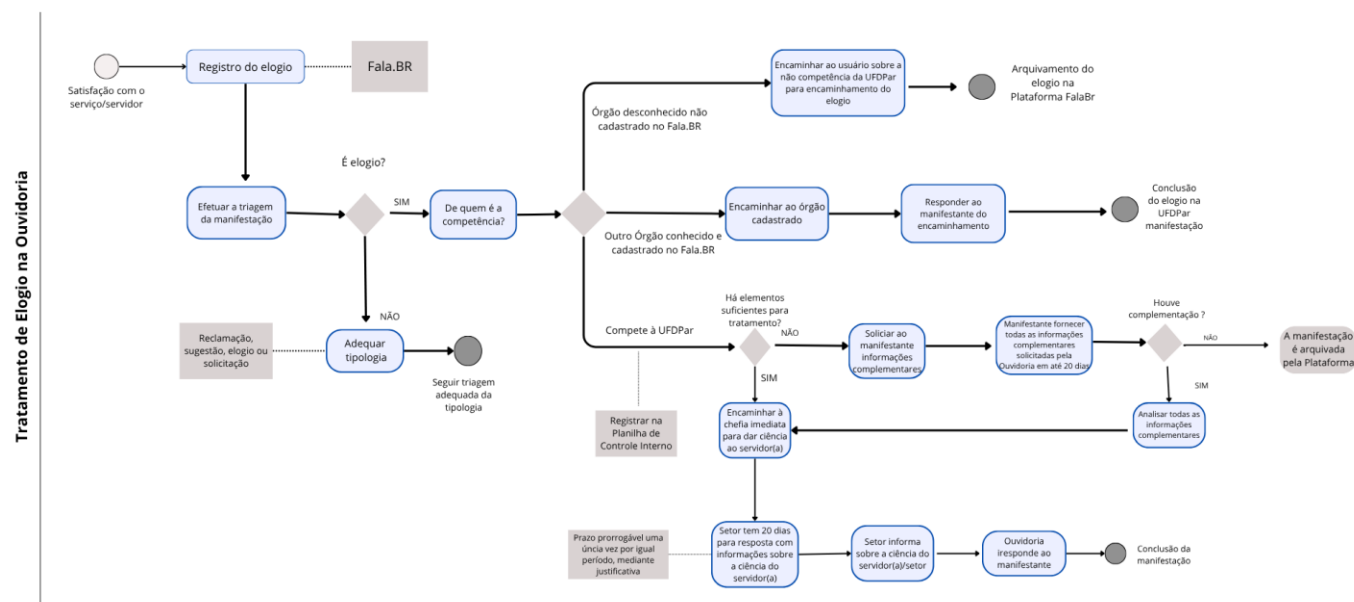
H- ANEXOS

- Anexo I: Fluxograma –Elogio
- Anexo II: Planilha de Controle Interno.

I- HISTÓRICO

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

FLUXOGRAMA



PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

[illegible]