

## Dicas para o registro de sua manifestação

### Como registrar uma manifestação na Ouvidoria da UFOB?

O registro de sua manifestação deve ser feito pela [Plataforma Fala.BR](#).

Em caso de dúvidas para inserir a manifestação no Fala.BR, acesse o [manual do sistema](#), que orienta como fazer uma manifestação, como consultar seu andamento e como complementar, caso sejam necessárias mais informações.

### Como fazer uma boa manifestação?

- É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas.
- Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e, caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver.

Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas a ouvidoria não consegue ajudar você!

### Procedimentos e Prazos da Ouvidoria:

Após o registro da manifestação na [Plataforma Fala.BR](#) a Ouvidoria da UFOB a receberá automaticamente, fará análise e encaminhará aos setores/áreas responsáveis pela análise e resposta.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações. A falta da complementação pelo usuário no prazo estabelecido (20 dias) acarretará o arquivamento da manifestação.

A Ouvidoria conta com o prazo de 30 dias para responder a manifestação, que podem ser prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa.

Para os pedidos de acesso à informação a Instituição tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

### Veja abaixo os tipos de manifestação e saiba quando utilizá-los:

- **Denúncia:**

É a comunicação de irregularidades ocorridas na Administração Pública ou de atos irregulares praticados por agentes públicos, ou seja, é preciso que haja alguma irregularidade que possa ser averiguada no âmbito da Administração.

A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos. Desta forma, é importante que o denunciante traga o máximo de informações possíveis quanto ao fato/ato a ser denunciado.

O fato denunciado, quando constatado tratar-se de ilícito será passível de apuração por órgão de controle interno ou externo, como corregedorias, auditorias, comissões disciplinares, comissões de ética, órgãos policiais, órgãos do Ministério Público, tribunais de contas, etc.

A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

**Alertamos que denúncias oferecidas de forma maldosa, maliciosa ou ardilosa, com fim de prejudicar a imagem ou boa fé, que gerem investigação ou processo sobre fato não ocorrido ou praticado por outra pessoa podem acarretar consequências ao denunciante na forma de crime previsto no Código Penal Brasileiro.**

**ARTIGO 339 CP: “Dar causa à instauração de inquérito policial, de procedimento investigatório criminal, de processo judicial, de processo administrativo disciplinar, de inquérito civil ou de ação de improbidade administrativa contra alguém, imputando-lhe crime, infração ético-disciplinar ou ato ímprobo de que o sabe inocente:**

**Pena – reclusão, de dois a oito anos, e multa.**

- **1º – A pena é aumentada de sexta parte, se o agente se serve de anonimato ou de nome suposto.**
- **2º – A pena é diminuída de metade, se a imputação é de prática de contravenção.”**

## **Denúncia sobre fraude e corrupção:**

Quando se tratar de denúncia sobre fraude e corrupção é importante informar, sempre que possível, na manifestação:

- O que está sendo fraudado e corrompido;
- Quem é ou são os fraudadores e corruptos;
- Por qual motivo se está realizando a fraude e corrupção, qual o seu propósito;
- Qual a forma de atuação dos fraudadores e corruptos, como eles executam a fraude;
- Quanto em valor ou bens está sendo desviado;
- Em qual data, por qual período de tempo ou desde quando vem sendo realizada a fraude e corrupção; e
- Unidade da organização ou sistema de informática onde foi realizada a fraude e corrupção.

- **Comunicação:**

É a manifestação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria ou materialidade. Por não ser identificada, não há como fornecer uma resposta conclusiva ao usuário.

O anonimato tem três desvantagens:

1. O denunciante não receberá um número de protocolo e, conseqüentemente, não será informado do que foi feito com sua denúncia;
2. Se o órgão necessitar de mais informações, não poderá contatar o denunciante e, por isso, a denúncia poderá ser arquivada;

- **Reclamação:**

É a demonstração de insatisfação relativa a um serviço ou atendimento prestado pela Instituição.

Também serão consideradas nessa categoria as críticas a atos da Administração, de serviço público ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.

Algumas denúncias são reclassificadas como reclamações, pois as informações da manifestação não configuram ato ilícito ou irregular e o foco da reclamação é sanar a necessidade ou resolver o problema do cidadão.

A resposta deve conter a solução referente à demanda do cidadão, devendo informar o atendimento de sua demanda ou justificar a impossibilidade de fazê-lo.

- **Solicitação:**

É o pedido de adoção de providências por parte da Instituição.

As solicitações de providência serão encaminhadas à área responsável pelo serviço público. A resposta conclusiva deverá oferecer solução ou justificar a impossibilidade de seu atendimento.

- **Solicitação de Simplificação (Simplifique):**

É a solicitação relativa à simplificação de serviços públicos prevista no Decreto nº 9094/2017.

Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

- **Sugestão:**

É a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Instituição.

As sugestões contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento e decisões no âmbito da Instituição.

A sugestão será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

- **Elogio:**

É a demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

O elogio é uma forma de demonstrar satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de um serviço realizado pela Instituição.

O elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

A Ouvidoria da UFOB recebe também os **pedidos de acesso à Informação**. O cidadão pode encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pela Instituição, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.