

Fluxo de tratamento de manifestações de Ouvidoria (passo a passo para o cidadão)

1) Como registrar sua manifestação

Canais disponíveis: você pode registrar pelo Fala.BR (recomendado) ou por qualquer meio (e-mail, telefone, atendimento presencial, carta). Quando chegar por outro meio, a Ouvidoria registra no Fala.BR para garantir controle, prazos e rastreabilidade.

Se a ouvidoria competente não estiver no Fala.BR, a unidade que recebeu orienta você sobre o canal correto para registrar no órgão responsável.

Envios a áreas internas e apuratórias são feitos, preferencialmente, pelo módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, que atende requisitos de segurança e rastreabilidade.

Quais os tipos de manifestação:

- Reclamação – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- Elogio – demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
- Solicitação de providências – pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e entidades da administração pública federal.

2) Proteção da sua identidade

Você pode se identificar, pedir sigilo ou até enviar anonimamente (no caso de denúncias).

A Ouvidoria preserva sua identidade, podendo pseudonimizar os dados ou solicitar seu consentimento antes de encaminhar sua manifestação fora do órgão, observando hipóteses legais de dispensa.

O acesso às informações é controlado; quem divulgar indevidamente responde nos termos da Lei.

3) Recebimento e protocolo

Ao registrar no Fala.BR, você recebe um número de protocolo para acompanhar o andamento.

A unidade de ouvidoria realiza análise prévia e triagem da manifestação (ver itens 4, 5 e 6).

4) Triagem e possível reclassificação

Na triagem, a Ouvidoria pode reclassificar tipologia, assunto e serviço para qualificar sua manifestação (ex.: de “reclamação” para “denúncia” ou vice-versa).

Se o tema for alheio à competência do órgão, a manifestação é encaminhada imediatamente à ouvidoria/setorial competente no SISOUV, pelo Fala.BR.

Atenção (denúncias): havendo alteração da tipologia de denúncia, o(a) manifestante é comunicado(a) (Dec. 10.153/2019, art. 6º, §5º).

5) Tratamento das manifestações (exceto denúncias)

Após a triagem, as manifestações que não forem denúncias (reclamações, elogios, sugestões, solicitações) são analisadas quanto à clareza e completude.

Caso necessário, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao manifestante, concedendo prazo de 20 dias para resposta. A ausência de resposta implicará em arquivamento.

Estando a manifestação apta, ela é encaminhada à unidade competente, que deverá apresentar resposta no prazo de 15 dias, prorrogáveis por mais 15 dias, mediante justificativa.

6) Tratamento de reclamações

As reclamações são direcionadas à unidade responsável pelo serviço ou setor correspondente, conforme o Regimento Geral da UFOB:

- Direção de Unidade Acadêmica (Art. 59, XI e XII): acompanhar e avaliar o cumprimento das atividades docentes; notificar docentes que descumprirem prazos de entrega de documentos acadêmicos (cadernetas, programas de componentes curriculares, PIT, RIT etc.).
- Coordenação de Ensino (Art. 60, I e II): coordenar o planejamento acadêmico em conjunto com as coordenações de curso; planejar a distribuição dos encargos didáticos entre docentes.
- Colegiado de Curso (Art. 48, I e II): implementar o Projeto Pedagógico do Curso; deliberar sobre solicitações referentes à trajetória acadêmica dos estudantes.

A depender do caso concreto, a reclamação será encaminhada ao setor competente, observando as competências regimentais.

Além disso, será perguntado ao manifestante se tem interesse em adotar meios adequados de resolução de conflitos, em parceria com o projeto de extensão “Diálogos Restaurativos”. Havendo concordância das partes, poderão ser realizados processos de mediação ou Círculos de Construção de Paz.

7) Denúncias: análise prévia e tratamento – o que muda

A Ouvidoria verifica requisitos mínimos para conhecer a denúncia: autoria, materialidade e compreensão/relevância.

Complementação: se faltar informação (exceto denúncia anônima), pode ser solicitada uma única vez; você tem 20 dias para responder. Não há pedidos sucessivos, salvo fato novo. A falta de resposta arquiva a manifestação.

Se conhecidos os requisitos, a denúncia é encaminhada à unidade de apuração; se não, é arquivada conforme hipóteses do art. 31 da Portaria 116.

Casos de encaminhamento obrigatório à CGU:

- Retaliação contra denunciante.
- Atos ilegais/irregulares praticados por agentes em cargo CCE-17 ou superior (ou equivalente) (Dec. 11.123/2022, art. 4º).
- Situações do Dec. 5.480/2005, art. 4º, VIII.

Possíveis encaminhamentos específicos dentro da UFOB:

- Comissão de Ética do Servidor (Resolução 004/2016): quando a denúncia tratar de descumprimento do padrão ético recomendado a agentes públicos.
- Corregedoria: quando envolver condutas ilegais ou irregulares, especialmente assédio e discriminação.
- Comissão de Ética Estudantil (Resolução CONSUNI/UFOB nº 018/2022): quando o ato irregular ou ilegal for praticado por estudante.

8) Prazos que você deve saber

Resposta conclusiva ao usuário: até 30 dias corridos, prorrogável 1 vez por +30 dias, com justificativa registrada.

Pedido de complementação ao manifestante: prazo de 20 dias para você responder; esse período suspende o prazo da resposta conclusiva. Sem resposta, arquiva.

Consulta a áreas técnicas: a área tem 20 dias, prorrogáveis 1 vez por +20 com justificativa, para responder à Ouvidoria.

Encaminhamento a outra ouvidoria (incompetência): deve ocorrer imediatamente após a triagem (ou no máximo em 30 dias), para não impactar o prazo de atendimento.

9) O que vem escrito na resposta conclusiva

O conteúdo mínimo da resposta varia conforme a tipologia (art. 29 da Portaria 116).

- Elogio: informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber.
- Reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso.
- Solicitação: informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.
- Sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.
- Denúncia: a Ouvidoria marca resolatividade, que pode ser “sim” ou “não”; será “não” nos casos que dependam ainda da unidade de apuração.

10) Encerramento, resolatividade e acompanhamento posterior

Ao enviar a resposta conclusiva, a Ouvidoria registra no Fala.BR se a demanda está “concluída?” (Sim/Não), de acordo com a existência de decisão administrativa final.

Se a resposta não encerra o assunto (ex.: precisa esperar apuração), marca-se “Não” e a demanda pode ser reaberta para incluir o resultado final e comunicar você.

A unidade deve acompanhar as manifestações não resolvidas e atualizar a informação de resolatividade quando houver decisão final (Portaria 116, arts. 29 e 30).

11) Arquivamento: quando pode acontecer

Hipóteses: duplicidade; falta de precisão; falta de urbanidade; conteúdo impróprio; perda de objeto; ou não complementação dentro do prazo.

12) Encaminhamentos fora do órgão

Quando a matéria não é da competência do órgão, a Ouvidoria encaminha à unidade setorial SISOUV responsável.

Antes de enviar para outro órgão/entidade, a Ouvidoria pede seu consentimento ou pseudonimiza a manifestação, de acordo com as regras aplicáveis.

Dica para acompanhar

Use o protocolo do Fala.BR para ver prazos, pedidos de complemento, reclassificações e respostas; se receber notificação de alteração de tipologia de denúncia ou de encaminhamento, isso não interrompe seu direito de ser informado dentro dos prazos legais (30 + 30).

Base normativa destacada nas Notas Técnicas

Lei nº 13.460/2017

Decreto nº 9.492/2018

Decreto nº 10.153/2019

Decreto nº 11.123/2022

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Regimento Geral da UFOB (Arts. 48, 59, 60)

Resolução CONSUNI/UFOB nº 018/2022 – Comissão de Ética Estudantil

Resolução nº 004/2016 – Regimento Interno da Comissão de Ética