

1. APRESENTAÇÃO
2. OUVIDORIA GERAL DA UFF
3. ROTEIRO BÁSICO DO ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO AO PÚBLICO
4. PROCESSOS DE TRATAMENTO DE DEMANDAS
  - A. Análise Preliminar
  - B. Triagem e Tratamento
  - C. Produção de respostas conclusivas
5. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS
  - A. Ações de competência da Ouvidoria
  - B. Ações da Corregedoria Setorial da UFF
  - C. Proteção aos Denunciantes
  - D. Mediação de conflitos pela Ouvidoria

LEGISLAÇÃO APLICADA NAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

## 1. APRESENTAÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SISOUV, é composto pelas ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo federal, integrados em uma estrutura de órgão central e unidades setoriais.

Conforme o Decreto nº 9.492/2018, o papel de órgão central do SisOuv cabe à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). As unidades setoriais do sistema, por sua vez, são as demais unidades de ouvidoria das entidades do Poder Executivo federal.

Dentre as competências atribuídas ao órgão central está a orientação normativa e supervisão técnica das unidades setoriais. Conforme o Decreto nº 11.330/2023, a supervisão do SisOuv é de responsabilidade da Diretoria de Articulação, Monitoramento e Supervisão de Ouvidorias (DOUV), unidade da Ouvidoria-Geral da União.

Este guia foi concebido tendo como base o mapeamento de fluxo de processos de no âmbito da Ouvidoria Geral da UFF, e foi constituído para padronizar as rotinas e atividades diárias, com procedimentos a serem observados, durante a execução das tarefas, para o cumprimento de suas competências e atribuições, devendo ser seguido por todos os integrantes desta unidade setorial do SISOUV na UFF.

Sua função é, também, dar conhecimento ao público que busca os serviços da Ouvidoria, sobre os procedimentos efetuados, todos em conformidade com as orientações do órgão central do SISOUV e com a legislação sobre a matéria.

Em atendimento à legislação vigente, as manifestações de ouvidoria deverão ser apresentadas em meio eletrônico, por meio da Plataforma FalaBR, sendo classificadas de acordo com o teor.

São os seguintes tipos de manifestação:

- Denúncia: comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes

públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

- Elogio: demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- Reclamação: demonstra insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- Solicitação: pedido de adoção de providências por parte dos órgãos da UFF.
- Sugestão: registro de ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados pela UFF.
- Simplifique: encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (considerado precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

## **1. OUVIDORIA GERAL DA UFF**

A Ouvidoria Geral é uma unidade administrativa, vinculada diretamente ao Gabinete da Reitoria, integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e está submetida à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, nos termos do art. 7º, do Decreto no 9.492/2018.

A Ouvidoria integra também a Unidade de Gestão de Integridade e o Comitê de Gestão da Integridade da UFF. A integridade pública refere-se ao alinhamento consistente e à adesão de valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

A Ouvidoria Geral é gerida por um Ouvidor, designado pelo Reitor da UFF e avalizado pela Controladoria Geral da União – CGU, sendo-lhe assegurada independência funcional para o exercício de suas atribuições.

Constitui-se um instrumento de controle e participação social, voltada para a interlocução

entre o cidadão e a Administração Pública, ao mesmo tempo em que se caracteriza como ferramenta de aprimoramento da gestão pública, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFF.

A Ouvidoria é o veículo para acolhimento de sugestões, informações, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação. Objetiva também buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais necessárias e sugestões aos dirigentes institucionais, visando o aprimoramento dos serviços prestados e a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais.

Assim, é um órgão estratégico e instrumento para a transformação institucional, favorecendo e buscando melhorias nas atividades e processos.

### **Capacidades e Garantias da Equipe**

#### **a. Competências e habilidades da equipe de Ouvidoria**

Para que a Ouvidoria tenha uma equipe dinâmica e uma gestão otimizada, é importante que seja composta por profissionais com nível superior, em formações distintas, que reforce a heterogeneidade da equipe, tanto de habilidades técnicas para a operacionalização da atividade de ouvidoria, quanto de perfis comportamentais

Relevante também que o titular da unidade possua competências técnicas e gerenciais para o exercício de chefia. Além disso, o titular deve ter acesso direto ao nível estratégico da instituição.

#### **b. Condutas desejáveis**

Considerando que o usuário do serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, bem como a ser tratado com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia, orienta-se que os agentes de ouvidoria exerçam suas atividades considerando as seguintes condutas:

- Atender com cortesia e respeito as pessoas;

- Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- Atuar com agilidade e precisão;
- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva;
- Responder ao solicitante no menor prazo possível, com clareza e objetividade; e
- Buscar a constante melhoria de suas práticas.

Ademais, considerando o Art. 70. da Portaria CGU nº 116/2924, no exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria deverão observar as seguintes diretrizes de atuação:

- zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;
- adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio;
- respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e
- não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

#### c. Competências requeridas

Para exercer suas atividades, o agente de ouvidoria deve buscar desenvolver as seguintes competências, seja por meio de capacitações formais, seja por busca ativa individual.

##### Competências específicas:

- Atendimento à Lei sobre defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Atendimento à Lei de Acesso à Informação;

- Linguagem Cidadã; e
- Uso do Sistema da Plataforma FalaBr

Competências Gerenciais e Transversais:

- Atendimento ao Público interno e externo;
- Autogerenciamento;
- Comunicação escrita;
- Uso do Sistema SEI da UFF;
- Promoção de melhoria na interlocução com o cidadão; e
- Suporte à gestão da Ouvidoria.

## **2. ROTEIRO BÁSICO DO ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO AO PÚBLICO**

Em cumprimento ao determinado no Art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidoria utiliza o sistema da Plataforma FalaBR, como canal oficial obrigatório para registro eletrônico para todas as manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Simplificação.

Em cumprimento a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, regulamentada no estado pelo Decreto nº 46.475/2018, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), também é vinculado à Plataforma FalaBR, e permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação.

Além dos atendimentos realizados via plataformas digitais a Ouvidoria disponibiliza ao usuário acolhimento em atendimento presencial, mediante agendamento prévio, realizado via seu endereço eletrônico ([ouvidoria@id.uff.br](mailto:ouvidoria@id.uff.br)).

O processo de atendimento presencial, ocorre mediante escuta cuidadosa das

necessidades do usuário, acolhendo o manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

No atendimento presencial, são observadas as seguintes diretrizes:

- I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- II - resiliência no trato de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo.

O atendimento é feito com a participação de ao menos dois servidores da Ouvidoria. Essa medida visa garantir a segurança dos servidores e manifestantes, e também maior qualidade nas informações e orientações apresentadas,

Os atendimentos podem ser realizados pela Ouvidoria de segunda à sexta, de 10h às 16h, na sua sede, Rua Miguel de Frias nº 9, prédio da Reitoria, sala 311, conforme a agenda definida com o solicitante.

### **3. PROCESSOS DE TRATAMENTO DE DEMANDAS**

O tratamento de manifestações de ouvidoria compreende:

- I. recebimento da manifestação, por qualquer meio;
- II. orientação de registro da manifestação na Plataforma FalaBR;
- III. uso das funcionalidades da Plataforma FalaBR para triagem, com o objetivo de distribuir internamente as manifestações a servidores colaboradores da Ouvidoria;
- IV. solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- V. encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

- VI. trâmite às unidades técnicas da UFF, responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e
- VII. consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade ou unidades técnicas da UFF.

A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento solicitados no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

#### **A. Análise Preliminar**

As manifestações registradas na Plataforma FalaBR serão submetidas a processo de análise preliminar.

A Ouvidoria deverá observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Deve ser verificado se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo-se solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso.

As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018. A falta de complementação pelo usuário, acarretará o arquivamento da manifestação sem a produção da resposta conclusiva.

Na análise preliminar a manifestação poderá ser arquivada. São condições para arquivamento das manifestações:

- I. teor duplicado de um mesmo manifestante. Nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;
- II. falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;



- III. falta de urbanidade, como o uso de linguagem imprópria ou agressiva;
- IV. manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;
- V. manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou
- VI. perda de objeto, que se configura quando os fatos relatados ou solicitações já tenham sido de alguma forma resolvidos.

## **B. Triagem e Tratamento**

O Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma FalaBR possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro da própria plataforma, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos dos cidadãos.

A triagem na plataforma Fala.BR refere-se ao processo de análise e classificação das manifestações (como pedidos de informação, reclamações, sugestões, etc.) registradas na plataforma.

O objetivo da triagem é organizar as manifestações de forma que sejam direcionadas para a unidade organizacional da UFF competente para tratamento, garantindo que as respostas sejam eficientes e oportunas.

As etapas de triagem e tratamento são as seguintes:

- I. Classificação: É verificada a correção da classificação apresentada no registro pelo usuário, em diferentes tipos, como denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e acesso a informação.
- II. Direcionamento: as manifestações são direcionadas aos servidores cadastrados como Colaboradores de Ouvidoria nas unidades gerenciais responsáveis por tratar o assunto.

- III. Análise: os Colaboradores da Ouvidoria, cadastrados como intermediadores de suas áreas administrativas ou acadêmicas, realizam a análise das manifestações, verificando a pertinência e as necessidades de encaminhamento e, finalmente, a definição da resposta adequada da área.
- IV. Tramitação: os Colaboradores registram na Plataforma FalaBR a resposta da área, que será verificada pela Ouvidoria na elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

As áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

### **C. Produção de Respostas Conclusivas**

A Ouvidoria se comunicará com os usuários em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

- I. utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
- II. estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, serão observados os seguintes conteúdos mínimos:

- I. no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber;
- II. no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;
- III. no caso de solicitação, informação sobre as providências ou a possibilidade, a

forma e o meio de atendimento à solicitação; e

- IV. no caso de sugestão, manifestação do gestor da área responsável, sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

No ato do envio de resposta conclusiva a Ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

#### **4. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS**

O procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria, do tipo denúncia, é orientado pela Portaria CGUnº116/2024, em atendimento ao Decreto nº 9.492/2018.

##### **A. Ações de competência da Ouvidoria**

###### **1. Análise preliminar**

Na análise preliminar, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, tais como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam à administração verificar a existência de tais elementos.

Para efeito da análise preliminar, considera-se:

- autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;
- materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato;
- compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas (anônimas).

Não cabe à Ouvidoria a realização de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

## 2. Tratamento

As denúncias que apresentem elementos mínimos de aptidão para prosseguimento do tratamento serão encaminhadas à Corregedoria Setorial da UFF, para apuração, distribuição e a determinação das providências cabíveis.

## 3. Resposta conclusiva

A resposta conclusiva da Ouvidoria conterá a informação ao denunciante sobre o resultado do juízo de admissibilidade e as providências definidas pela Corregedoria Setorial da UFF, no prosseguimento do tratamento da denúncia.

### **B. Ações de competência da Corregedoria Setorial da UFF**

Caberá à Corregedoria Setorial da UFF realizar o juízo de admissibilidade da denúncia, definir a distribuição das atividades de correição e estabelecer os processos de tratamento, instaurando sindicâncias e/ou processos administrativos disciplinares para apurar possíveis irregularidades.

O Juízo de Admissibilidade é a análise onde se verifica se existem indícios que comprovem a ocorrência de ilicitude, que são os indícios de autoria, indícios da materialidade e nexos de causalidade, a comprovação de que houve dano efetivo, violando direitos, motivado por ação voluntária, negligência ou imprudência daquele que causou o dano. A denúncia será admitida caso se comprove a possibilidade de relacionar a conduta do denunciado com o resultado produzido.

Definido o prosseguimento de tratamento, a Corregedoria Setorial da UFF informará na Plataforma FalaBr os procedimentos definidos, que serão registrados pela Ouvidoria como resposta conclusiva da denúncia nessa instância.

### **C. Proteção aos denunciantes**

Desde o recebimento da denúncia, cabe à Ouvidoria adotar as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

Para garantir os direitos do denunciante e a possibilidade de retaliação, a Ouvidoria seguirá estritamente o que é previsto no Decreto nº 10.153/2019.

A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, para efetuar o tratamento adequado.

Para tanto a Plataforma FalaBR é adotada como canal único de registro e tratamento das denúncias.

Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração, deverão encaminhá-las imediatamente à unidade de Ouvidoria e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Os agentes públicos orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema da Plataforma FalaBR, que confere garantias de restrição de acesso aos elementos de identificação de sua identidade e garantias contra retaliações.

Ocorrendo um ato de retaliação pelo fato de apresentar uma denúncia, o denunciante poderá reportar o fato à Ouvidoria, por meio de registro na Plataforma FalaBR.

A denúncia será imediatamente encaminhada à Controladoria-Geral da União, a quem compete receber e apurar os atos de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

#### **D. Mediação de Conflitos pela Ouvidoria**

A Lei nº 13.460/2017 estabelece como atribuição das Ouvidorias Públicas a promoção da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.

As solicitações ou reclamações registradas na Ouvidoria ou relatadas em atendimento presencial, identificadas como passíveis de mediação, serão dirigidas ao gestor da área administrativa ou acadêmica, para intermediação entre os envolvidos nos relatos, para verificar a disponibilidade em participar de procedimento de conciliação. É importante ressaltar que todos serão orientados para os critérios de discricção e confidencialidade de todas as informações produzidas no curso do procedimento.

O objetivo desta intermediação da Ouvidoria é aproximar as partes envolvidas, e atuando de forma imparcial, ajudá-las a se comunicarem melhor, em benefício de melhoria no ambiente de trabalho ou nas relações acadêmicas.

A Ouvidoria não propõe soluções para os conflitos, mas conduz as partes na busca das causas e à possibilidade de chegarem à uma solução de forma pacífica e consensual.

Não serão propostas atividades de mediação quando qualquer das partes no conflito não tenha consentido a realização da atividade.

Outros limitadores desta prática serão se o objeto do conflito fôr um direito indisponível; se a resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou sobre conduta passível de responsabilização de agente público; ou quando decorrente de denúncia.

## LEGISLAÇÃO APLICADA nas ATIVIDADES DA OUVIDORIA

- ✓ **Lei 13.460, de 26/06/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública
- ✓ **Decreto nº 9.492, de 05/07/2018**, que Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e altera o Decreto no 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- ✓ **Decreto nº 10.153, de 03/12/2019**, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- ✓ **Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024**, que estabelece orientações para o exercício das competências das Unidades dos Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 05/07/2018.