

FLUXOS DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA ÚFRA



2022



OUVIDORIA UFRA

Emissão: Maio 2022

Revisão: Dezembro 2022

Versão:001

Área Eminente: Ouvidoria

CONTEÚDO

- 06** Reclamação
- 08** Elogio
- 10** Sugestão
- 12** Solicitação de Providencias
- 14** Simplifique!
- 16** Denúncia
- 18** Comunicação de Irregularidade
- 20** Legislação Relacionada/Contatos

INTRODUÇÃO

FINALIDADE DO DOCUMENTO

Padronizar o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos ofertados pela UFRA.

As diretrizes observadas neste documento pautam-se naquelas descritas no art. 5º da Lei nº. 13.460, de 2017. Ademais, nortearam a elaboração deste os princípios da efetividade e da celeridade, visando a resolução das manifestações dos usuários no menor espaço de tempo possível.

FLUXOGRAMA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA



RECLAMAÇÃO

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados



SUGESTÃO

Propor ações úteis para melhoria da gestão



ELOGIO

Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço



SOLICITAÇÃO

Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas



DENÚNCIA

Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido



SIMPLIFIQUE

Propor simplificações de procedimentos

Para alcançar bons índices de resolução de problemas e obter bons resultados, é importante trabalhar com boas práticas na instituição e estabelecer fluxos e processos de atividades é uma delas, sendo o primeiro passo para fazer uma boa gestão do processo na Ouvidoria.

Como parte das ações de maturidade da Ouvidoria UFRA, foram identificados procedimentos que precisam ser implantados, revistos e melhorados, dentre eles a necessidade da criação de fluxos e guias para melhor compreensão dos trabalhos da unidade, entre outras melhorias.

Os processos de tratamento de manifestações pretendem formalizar e normatizar os processos da ouvidoria de forma que seja garantida a sua continuidade e a alterações na Gestão não reflitam de forma significativa em soluções de continuidade nos processos.

A Ouvidoria é instrumento de participação social e transparência, possuindo competência para atender os anseios dos cidadãos perante as instituições e, por conseguinte, materializar suas demandas em ações efetivas.

RECLAMAÇÃO

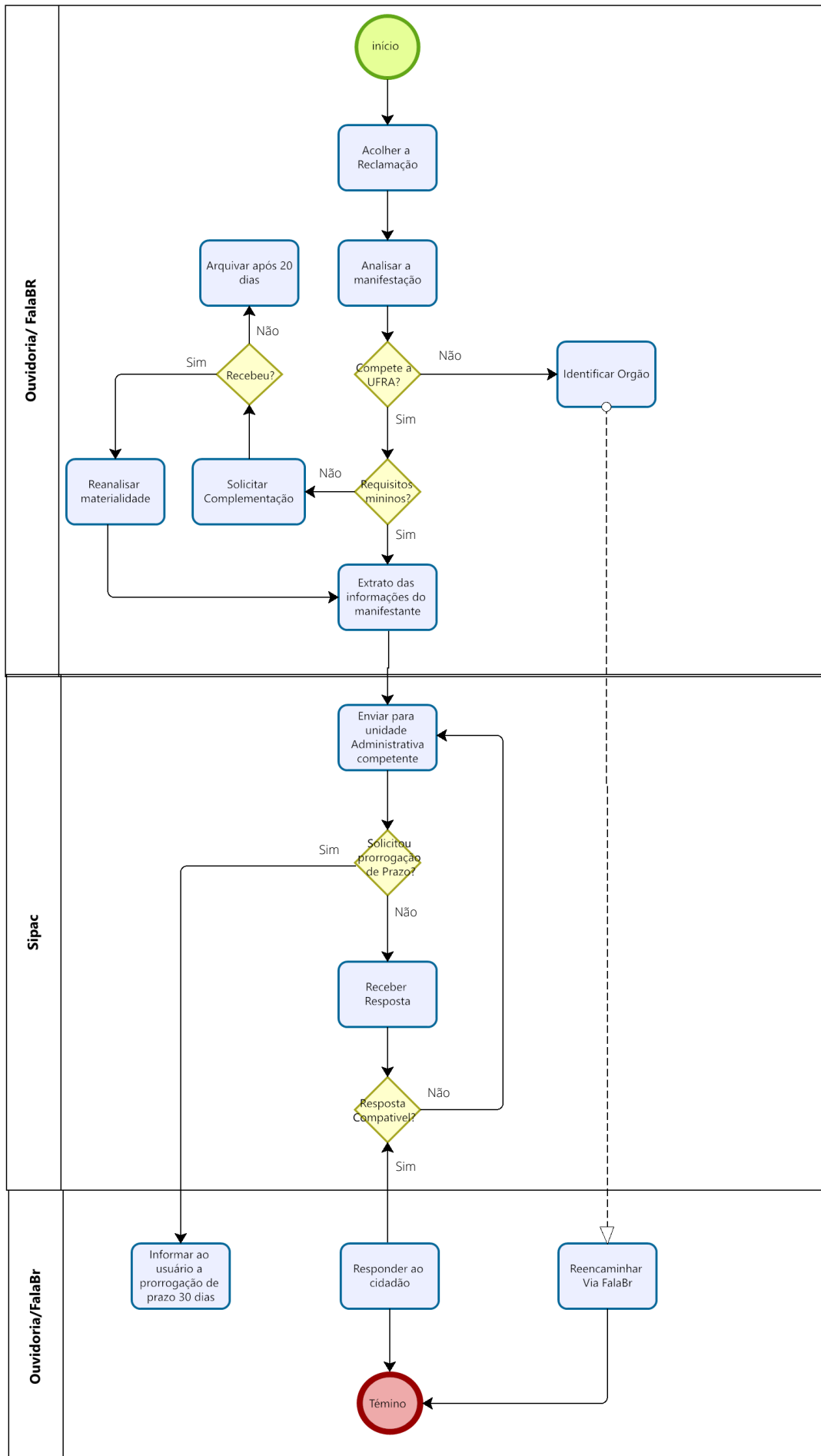
As reclamações são as manifestações de insatisfação com os serviços públicos prestados pela Universidade Federal Rural da Amazônia, que podem ser avaliadas a partir de duas perspectivas: Atuação dos representantes públicos e os fluxos estabelecidos para o atendimento do serviço prestado.

Os usuários expressam sua insatisfação com os serviços prestados na forma de avaliações ou comentários insatisfatórios registrados na Ouvidoria. Na sequência, após o recebimento da reclamação na Ouvidoria, devem ser seguidas as seguintes orientações:

1. Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente, encerrando a manifestação;
2. Identificado que a sugestão não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR com prazo para resposta da complementação de 20 dias.
3. Identificado que a manifestação é de competência da UFRA e possui todos os elementos mínimos necessários é considerada apta a manifestação;
4. Utilizar os filtros disponibilizados pelo sistema Fala.BR, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;
5. Realizar a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos, antes de encaminhar para unidade administrativa responsável pela demanda. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
6. Identificar a unidade administrativa para qual compete, e encaminhar a manifestação;
7. Receber e analisar resposta da unidade demandada;
8. Inserir resposta conclusiva na plataforma FalaBR no prazo de 30 dias prorrogado por mais 30 dias.

Deve-se tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

Reclamação



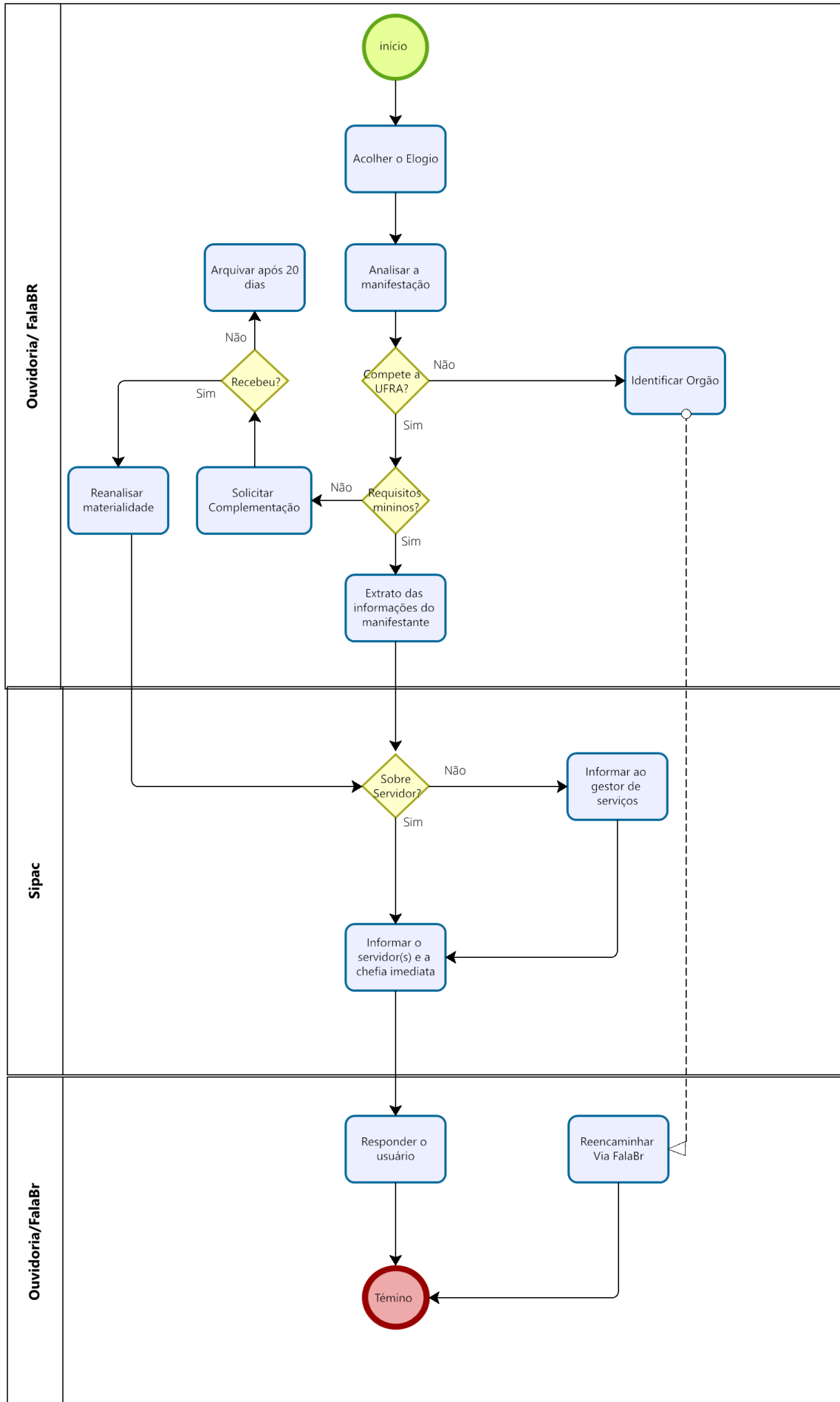
ELOGIO

O elogio é uma forma de demonstrar a satisfação, reconhecer ou agradecer pelo o serviço público ou o atendimento recebido na UFRA.

Nas manifestações de elogio a ouvidoria identifica se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público, de acordo seguintes orientações:

1. Nas manifestações de elogio, é verificado se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados a UFRA, e, caso não estejam, deverá encaminhar, via Fala.BR, para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;
2. Caso identificado que o elogio se relaciona ao serviço prestado ou agente/servidor público da UFRA, mas não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR com prazo para resposta da complementação de 20 dias.
3. Antes de encaminhar à área unidade administrativa responsável, deverá ser realizada a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou o elogio, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
4. Identificado que o elogio possui os elementos necessários para encaminhamento, deve-se tramitar a demanda para unidade administrativa responsável, devendo encerrá-la no Fala.BR com resposta conclusiva ao cidadão, informando que o elogio foi encaminhado ao servidor que prestou o serviço, bem como à sua chefia imediata. Deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

Elogio



SUGESTÃO

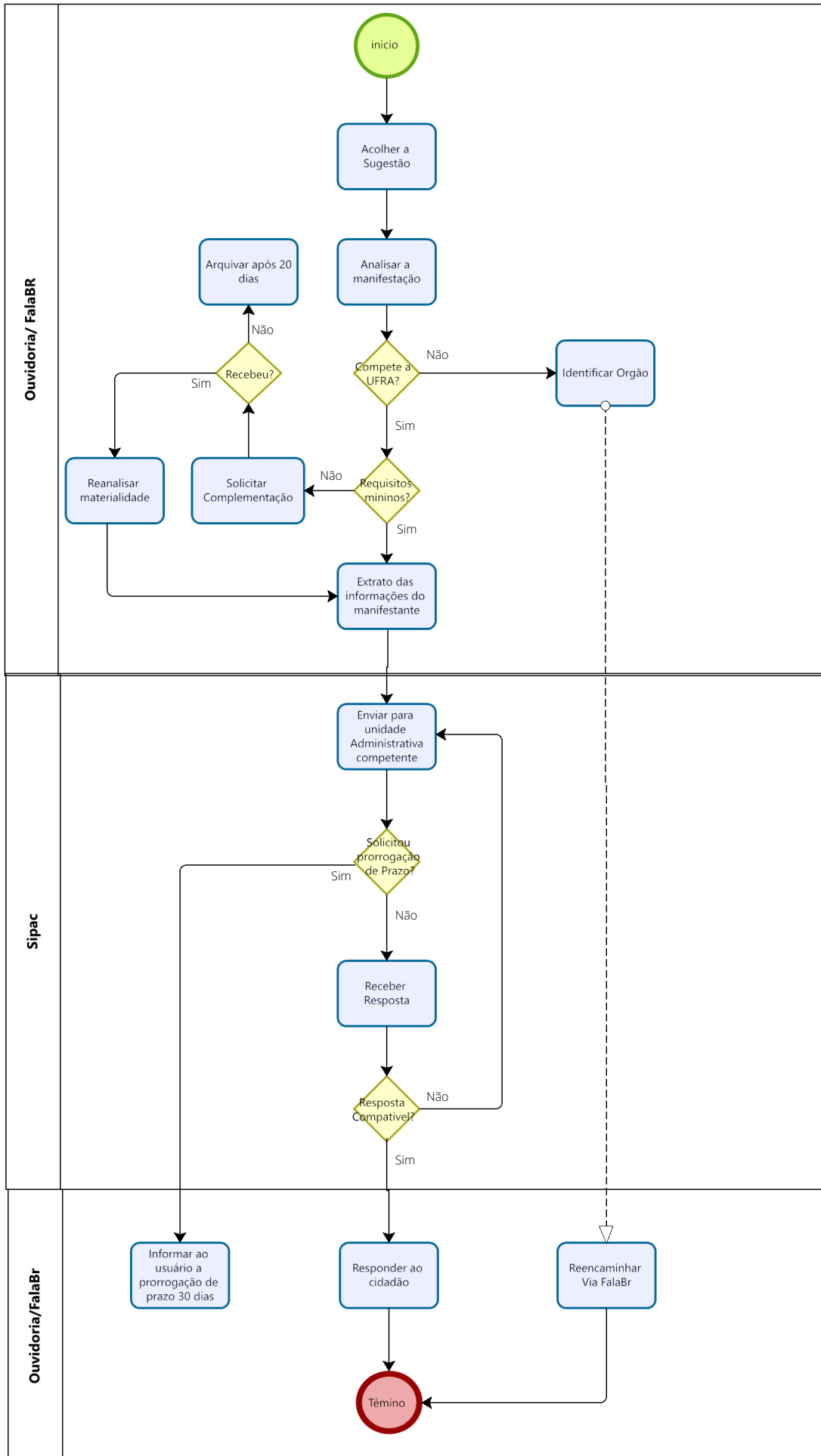
A sugestão apresenta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela UFRA, buscando colaborar de forma individual ou coletiva para o aprimoramento de norma, política, padrão, procedimento, decisão, ato do órgão ou serviço público prestado.

Quanto à sugestão recebida nesta ouvidoria deverão seguir as seguintes orientações:

1. Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente, encerrando a manifestação;
2. Identificado que a sugestão não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR com prazo para resposta da complementação de 20 dias.
3. Identificado que a manifestação é de competência da UFRA e possui todos os elementos mínimos necessários é considerada apta a manifestação;
4. Utilizar os filtros disponibilizados pelo sistema Fala.BR, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;
5. Realizar a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos, antes de encaminhar para unidade administrativa responsável pela demanda. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
6. Identificar a unidade administrativa para qual compete, e encaminhar a manifestação;
7. Receber e analisar resposta da unidade demandada;
8. Inserir resposta conclusiva na plataforma FalaBR no prazo de 30 dias prorrogado por mais 30 dias.

Deve-se tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

Sugestão



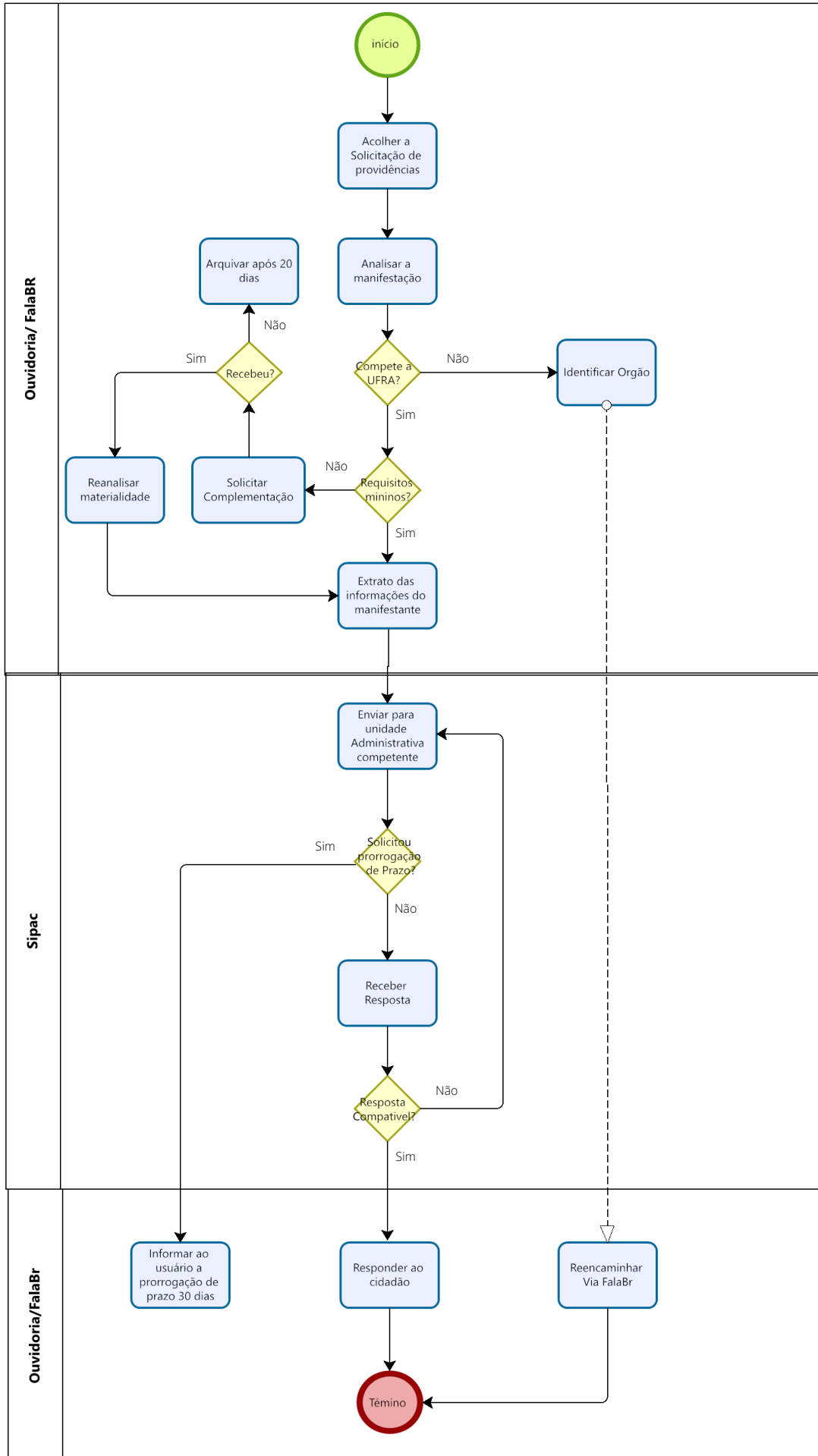
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

Trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades da administração pública federal adotem providências sobre determinado assunto.

Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizada para comunicar problemas.

1. Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência da UFRA: Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente, encerrando a manifestação;
2. Identificado que a solicitação de providências não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR com prazo para resposta da complementação de 20 dias.
3. Identificado que a manifestação é de competência da UFRA e possui todos os elementos mínimos necessários é considerada apta a manifestação;
4. Utilizar os filtros disponibilizados pelo sistema Fala.BR, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;
5. Realizar a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos, antes de encaminhar para unidade administrativa responsável pela demanda. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
6. Identificar a unidade administrativa para qual compete, e encaminhar a manifestação;
7. Receber e analisar resposta da unidade demandada;
8. Inserir resposta conclusiva na plataforma FalaBR no prazo de 30 dias prorrogado por mais 30 dias.
9. Deve-se tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

Solicitação de Providências



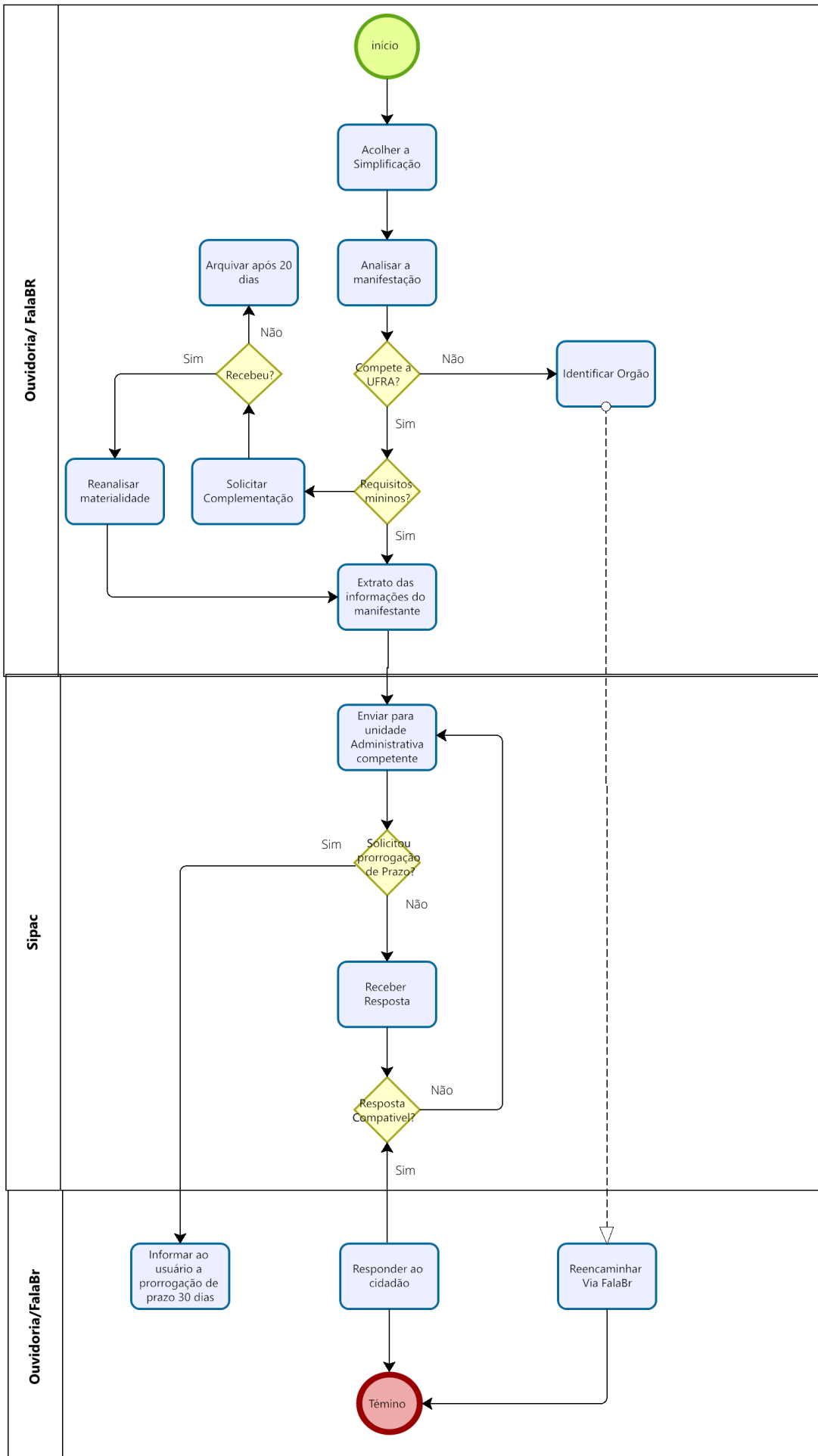
SIMPLIFIQUE!

Por meio do Simplifique! o cidadão pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a prestação dos serviços públicos, na sequência, após o recebimento de manifestação simplifique na Ouvidoria, devem ser seguidas as seguintes orientações:

1. Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente, encerrando a manifestação;
2. Identificado que a sugestão não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR com prazo para resposta da complementação de 20 dias.
3. Identificado que a manifestação é de competência da UFRA e possui todos os elementos mínimos necessários é considerada apta a manifestação;
4. Utilizar os filtros disponibilizados pelo sistema Fala.BR, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;
5. Realizar a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a manifestação Simplifique, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos, antes de encaminhar para unidade administrativa responsável pela demanda. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
6. Identificar a unidade administrativa para qual compete, e encaminhar a manifestação;
7. Receber e analisar resposta da unidade demandada;
8. Inserir resposta conclusiva na plataforma FalaBR no prazo de 30 dias prorrogado por mais 30 dias.

Deve-se tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

Simplifique



DENÚNCIA

A denúncia trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja resolutividade depende da atuação das unidades apuradoras competentes, a exemplo da Corregedoria, Comissão de Ética, Auditoria Interna.

Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

1. Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja:

a. Solicitar consentimento ao denunciante para encaminhar ao órgão responsável dentro de 20 dias ;

b. Caso a autorização não seja dada encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente com a pseudonimização do denunciante, encerrando a manifestação.

2. Identificado que a Denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR com prazo para resposta da complementação de 20 dias.

3. Antes de encaminhar à área unidade apuradora responsável, deverá ser realizada a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos.

4. Nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda, deverá a unidade apuradora solicitar os dados do denunciante;

5. Utilizar os filtros disponibilizados pelo sistema Fala.BR, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;

6. Identificar a unidade apuradora para qual compete, e encaminhar a manifestação;

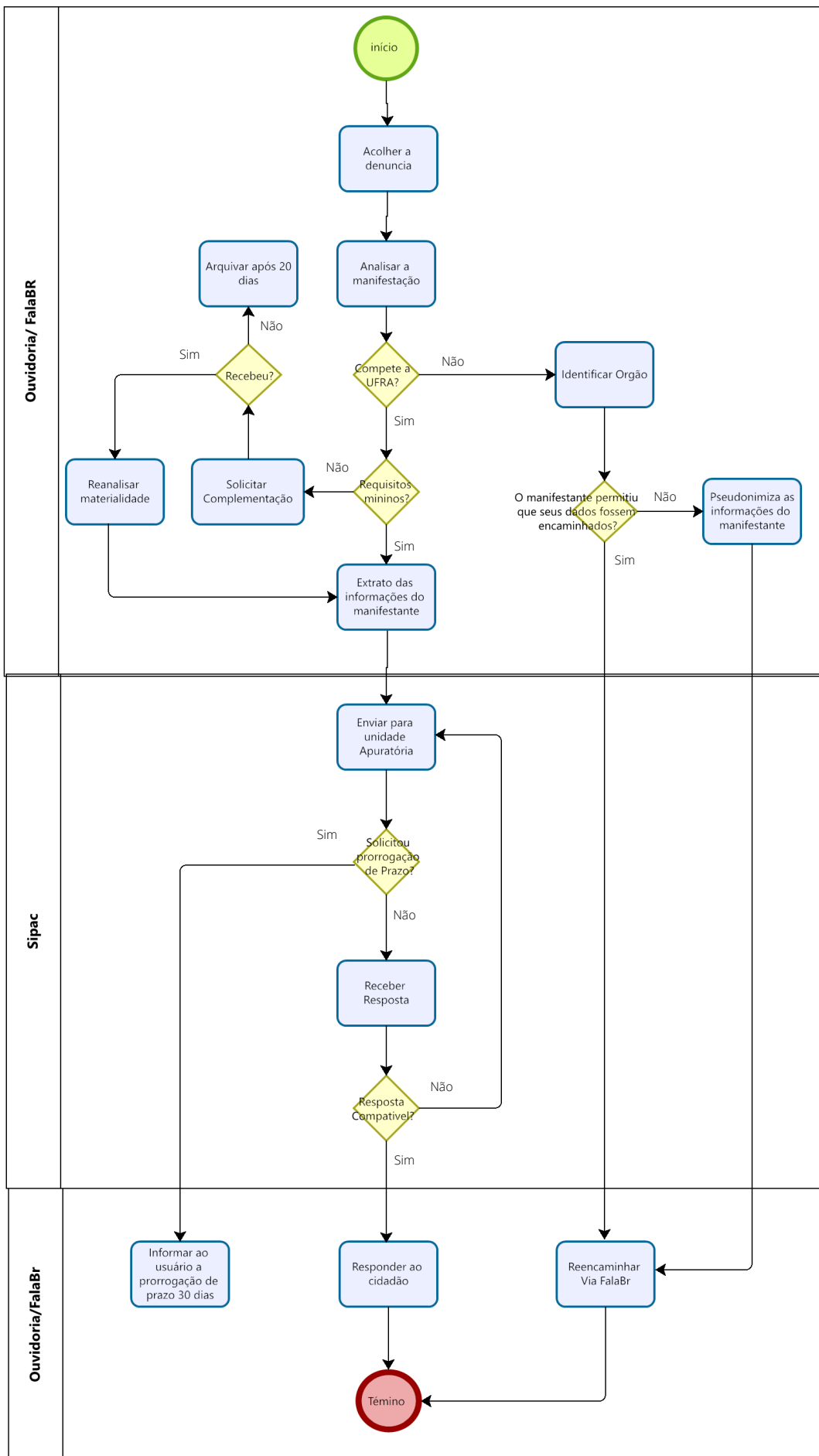
7. Receber e analisar resposta da unidade demandada;

8. Inserir resposta conclusiva na plataforma FalaBR no prazo de 30 dias prorrogado por mais 30 dias.

9. Receber resposta sobre a conclusão do processo administrativo, com o número do protocolo SIPAC, concernente a denúncia, para inserção no plataforma FalaBR.

Deve-se tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

Denúncia



COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

Trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Comissão de Ética, auditoria

Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto à apresentação da comunicação de irregularidade:

1. Caso a comunicação de irregularidade não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;

2. Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de demandas em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;

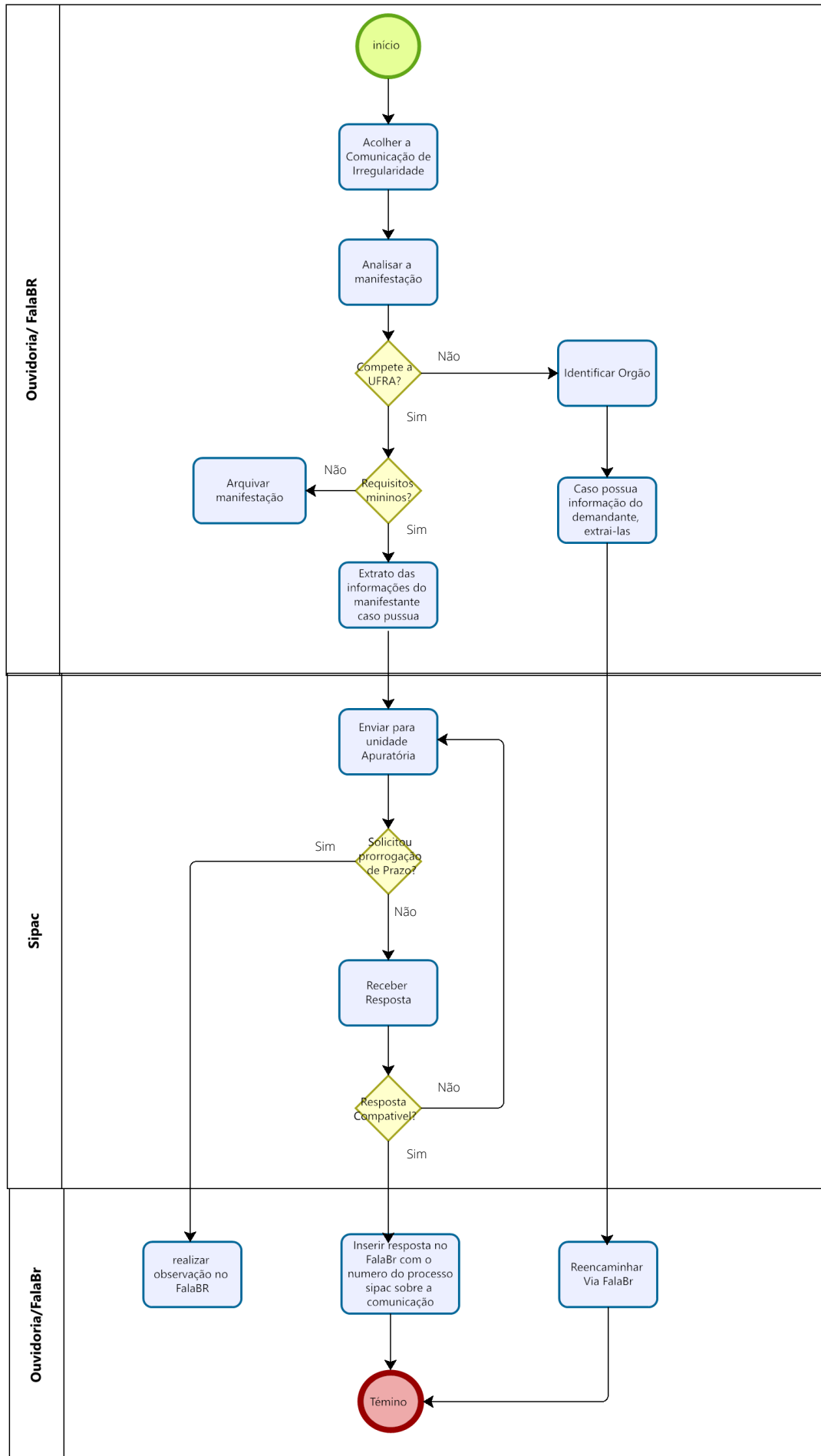
3. Identificado pela ouvidoria que no teor da comunicação ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a retirada dos dados, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos;

4. Existindo dúvidas quanto ao arquivamento da manifestação, deverá, preliminarmente, entrar em contato com a unidade técnica competente, para verificar se existe a possibilidade de apuração apenas com os elementos fornecidos na manifestação;

5. Nos casos onde a comunicação seja de competência da UFRA e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.

Deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo descrito abaixo:

Comunicação de Irregularidade



LEGISLAÇÃO RELACIONADA

- Lei nº 13.709/2018, dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD, redação dada pela Lei 13.853/2019.
- Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto nº 9.492/2018, regulamenta a Lei nº 13.460/2017, e especifica os tipos de manifestações que podem ser feitas pelo usuário do serviço público.
- Decreto nº 9.094/2017, dispõe sobre a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.
- Portaria nº 581/2021 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, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
- Instrução Normativa Conjunta do MPDG-CGU nº 1/2018, estabelece os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”.

***A ouvidoria tem o papel de transformar
problemas individuais em soluções coletivas.***



Contato

Ouvidoria UFRA

Avenida Presidente Tancredo Neves, Nº 2501 Bairro:

Terra Firme, Cep: 66.077-830 Cidade: Belém-Pará-Brasil

(91) 9 91423383

www.ouvidoria.ufra.edu.br

ouvidoria@ufra.edu.br