



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Tratamento de Denúncias

FORTALEZA

10/10/2023

Obs: atualizado em 16/02/2024

1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO		
ID: OUVGERAL_01_v1		
UNIDADE: Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará		
NOME: Tratamento de Denúncias		
OBJETIVO: Encaminhar as denúncias formalizadas pelos usuários dos serviços públicos e pela comunidade universitária à Ouvidoria aos setores competentes pela sua apuração, de modo que possam responder ao denunciante sobre as providências adotadas ou sobre o seu arquivamento (nos casos das denúncias feitas de modo identificado que permitam o contato entre a Ouvidoria e o denunciante).		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS: OE5 - Aprimorar a governança e a comunicação institucional.		
CLIENTE (público-alvo): Usuários dos serviços públicos (incluindo toda a comunidade universitária). Para fins deste documento foi utilizada a expressão “usuário manifestante” para designar o “cliente” do processo.		
GERENTE: Ouvidor Geral da UFC.		
DETALHES DO PROCESSO		
LEGISLAÇÃO CORRELATA (se houver): Leis Nº 8.112/90 e Nº 13.460/17 ; Decretos Nº 9.492/18 e nº 10.153/19 ; Instrução Normativa Nº 7/19/CGU-OGU; Portaria Nº 581/2018/CGU ; Estatuto da Universidade Federal do Ceará ; Regimento Geral da UFC ; e Resolução Nº 09/CONSUNI de 09 de março de 2015 .		
DOCUMENTOS: <ol style="list-style-type: none">1. Ofício de Denúncia2. Despacho de Alerta de Prazo3. Despacho de Pedido de Complementação4. Despacho de Encerramento5. Planilha de Atendimento6. Despacho de Acompanhamento		
GATILHO (evento que inicia o processo): Recebimento de denúncia, ou representação, ou notícia, ou comunicação de irregularidade formalmente encaminhada à Ouvidoria Geral pelos canais oficiais (Fala.BR, e-mail institucional, telefone, whatsapp, atendimento presencial e atendimento <i>on-line</i>).		
SAÍDA (evento que encerra o processo): Resposta conclusiva ao denunciante (registrada no Fala.BR).		
SISTEMAS: Planilhas (Excel), SEI, Fala.BR, Provedor de <i>e-mail</i> , e <i>Whatsapp</i> .		
INDICADORES (indicadores para a medição do processo): Tempo médio de resposta e percentual de demandas respondidas no prazo.		
OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:		
CONTROLE DE VERSÕES		
ALTERAÇÕES DA VERSÃO:		
AUTOR(ES): Sidney Guerra Reginaldo, Ycaro Coelho Pereira, Lucas Macedo de Queiroz, Ana Maria de Lima Simões, Luciana Albuquerque Cavalcante e Fernando Henrique Monteiro Carvalho.		
DATA: 11/05/2023	1.ª versão	Obs: 1.ª versão atualizada em 10/10/2023 e em 16/02/2024

2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
		RESPONSÁVEL	
1	RECEBER a manifestação de denúncia	Ouvidoria Geral	A equipe da Ouvidoria Geral (OG) recebe a manifestação sobre a suposta irregularidade ou ilícito via Fala.BR, e-mail institucional, telefone, videoconferência, WhatsApp, SEI ou atendimento presencial.
2	ORIENTAR usuário para o registro da manifestação de denúncia	Usuário manifestante/ Ouvidoria Geral	<p>2.1 A equipe da OG verifica qual foi o canal utilizado pelo usuário e deverá checar se o usuário registrou a sua manifestação no Fala.BR ou se usou outro canal para o registro. (Obs: é necessário orientar que seja feito pelo Fala.BR em conformidade com o Art. 13 da Portaria Nº 581/2021 da CGU que estabelece o seguinte: "as manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR (...)")</p> <p>2.2 Após a orientação do item 2.1, o usuário manifestante poderá optar por uma das alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acessar a plataforma do Fala.BR e registrar a sua manifestação de modo identificado ou anônimo; <u>ou</u> b) Autorizar expressamente a equipe da OG para que a sua manifestação seja registrada no Fala.BR. <p>2.3 A equipe da OG poderá registrar a manifestação de denúncia mesmo <u>sem a anuência</u> expressa do usuário manifestante se a situação apresentar (obrigatoriamente) as duas condições a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se o relato apresentado pelo usuário manifestante tiver os elementos suficientes para o registro no Fala.BR; e b) Se, após transcorridos 20 dias do primeiro contato com a Ouvidoria Geral, a equipe da OG não identificar o registro da manifestação de denúncia no Fala.BR (feito pelo próprio denunciante).
3	ANALISAR a manifestação	Ouvidoria Geral	<p>O servidor da OG deve acessar a plataforma Fala.BR para iniciar a análise, para isso deve fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Selecionar a opção "Denúncia ou Comunicação" no Fala.BR pelo módulo "Tratar manifestações"; e b) Clicar na opção "Analisar" para registrar seu nome como Responsável pela análise.
4	AVALIAR a classificação	Ouvidoria Geral	A equipe da OG deve avaliar se a manifestação consiste realmente em uma "denúncia" ou deve receber outra classificação (conforme o Art. 3º do <u>Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</u>). (Obs: se a classificação estiver equivocada, ou seja, se de fato não constituir atributos de "denúncia" a equipe da OG deverá reclassificá-la para outra opção como "reclamação", "solicitação de providências", "sugestão", "elogio" ou "pedido de informação" para que possa ser adequadamente tratada.)

5	ESCOLHER o “Assunto” e “Tag” (Etiqueta de identificação)	Ouvidoria Geral	A equipe da OG deverá preencher os campos “Assunto” e “Tag” da manifestação no Fala.BR com as informações adequadas.
6	REGISTRAR informações de denúncias	Ouvidoria Geral	<p>A equipe da OG deverá fazer o registro das informações iniciais na Planilha de Atendimento [5], de modo a observar o seguinte:</p> <p>a) Inserir as informações cadastrais como: “nome do manifestante”; “contato do manifestante”; “tipo de vínculo”; “tipo de manifestação”; “tema”; “subtema”; “resumo da manifestação”; “desdobramento”; “tipo de canal de entrada”; “data do recebimento da manifestação”; “recomendação”; “setor demandado”; “status”; “número NUP - Fala BR”; “Nº processo no SEI”; e “Nome do servidor responsável pelo atendimento”. Tudo a ser registrado na Planilha de Atendimento [5]; e</p> <p>b) Fazer um controle específico das informações sob a sua responsabilidade. Isso geralmente é feito por meio de uma planilha individual que cada servidor da equipe da OG desenvolve para diminuir os riscos de perda de prazos.</p> <p>No caso de denúncias sobre uma <u>potencial fraude às cotas</u>, além de seguir as alíneas “a” e “b”, devem ser registradas as informações relacionados às denúncias de fraudes em cotas na aba da Planilha de Atendimento [5] denominada “Acompanhamento de denúncias de fraude nas cotas”. (Obs: se não consistir em potencial fraude de cotas, o processo deve prosseguir)</p> <p>Analisar se a UFC é competente para a apuração do ilícito ou irregularidade narrada. Assim, devem ser consideradas duas situações:</p> <p>c) Quando compete à UFC a responsabilidade, ou seja, quando a manifestação estiver relacionada aos órgãos da administração superior, no âmbito administrativo e acadêmico vinculados à organicidade da UFC, em conformidade com o <u>Estatuto da Universidade Federal do Ceará</u> e do <u>Regimento Geral da Universidade</u>, segue o processo; e</p> <p>d) Quando a manifestação for de competência de órgão externo à UFC o processo deve ser registrado na Planilha de Atendimento [5] para constar no atendimento, mas o status deve ser documentado que a competência não é da UFC. Além disso, a demandada deve ser encaminhada ao órgão competente no Fala.BR, ou concluída na plataforma com orientações ao denunciante para que busque um canal de atendimento direto com o órgão (caso a Ouvidoria do órgão não tenha aderido ao Fala.BR).</p>
7	ARQUIVAR denúncia	Ouvidoria Geral	<p>É necessário analisar se a manifestação apresentada tem atributos mínimos para dar prosseguimento ao processo <u>ou se deve ser arquivada</u>. Para isso é importante analisar as situações dos subitens de 8.1 a 8.3.</p> <p>7.1 As manifestações são enquadradas nos casos de arquivamento quando: a) há duplicidade de manifestação;</p>

			<p>b) há falta de clareza ou insuficiência de dados; c) há falta de urbanidade; d) a manifestação é imprópria ou inadequada; e) as manifestações são encaminhadas com cópias para diversos órgãos apenas para conhecimento; f) há perda de objeto; e g) há insuficiência insanável;</p> <p>7.2 Se for necessário, é preciso solicitar a complementação e a resposta ao pedido continuar insuficiente, a manifestação <u>poderá ser arquivada</u>; e</p> <p>7.3 Atualizar o registro em planilhas - Planilha de Atendimento [5] antes de arquivar a manifestação no Fala.BR.</p> <p>Art. 18, § 5º do Decreto 9.492/2018. "A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva."</p>
8	ANALISAR os requisitos mínimos para a habilitação da manifestação	Ouvidoria Geral (Ouvidor Geral)	<p>8.1 O Ouvidor Geral deverá analisar o conteúdo de modo a avaliar se há a possibilidade de efetiva apuração da demanda pelo setor responsável. Quando foi percebido que o conteúdo da denúncia tem insuficiência sanável de dados, o OG deve <u>solicitar ao autor (manifestante) a complementação</u> da sua manifestação na plataforma Fala.BR. (1) Se for sanada a inconsistência, deve prosseguir o processo. (2) Se não for sanada, poderá ser arquivada. (Art. 18, § 2º "Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.");</p> <p><u>Observação:</u> Se o conteúdo possuir insuficiência insanável de dados (manifestante anônimo) o processo deverá ser concluído no Fala.BR por inabilitação da "denúncia". Por outro lado, se tiver materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade, o processo prossegue;</p> <p>8.2 Em qualquer das situações (de <u>prosseguir</u>, <u>pedir complementação</u> ou <u>arquivar</u>), em seguida, é necessário atualizar os campos "Status" e "Desdobramentos" da Planilha de Atendimento [5].</p>
9	AVALIAR os potenciais riscos ao denunciante	Ouvidoria Geral	<p>É necessário analisar o conteúdo da manifestação, incluindo os fatos e os contextos relatados. Se for necessário, o servidor da Ouvidoria deve entrar em contato com o denunciante para alertá-lo sobre os riscos de sua identificação, mesmo após pseudonimização.</p> <p><u>Observação:</u> Excepcionalmente, caso as circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante assim o exijam, a <u>denúncia poderá ser encerrada</u>, após a devida justificação no histórico da manifestação e a comunicação ao manifestante (Fala.BR).</p> <p>(Em conformidade com o inciso II do §3º do Art 15 da Portaria nº 581/2018/CGU.)</p>
10	CONCLUIR as comunicações no Fala.BR	Ouvidoria Geral	<p>10.1 Depois de verificada a suficiência e adequação do conteúdo da denúncia, o servidor da OG deverá concluir as comunicações (denúncias anônimas) no Fala.BR. informando o encaminhamento à unidade de apuração.</p> <p>10.2 Em seguida, deve-se iniciar o encaminhamento interno (UFC) da manifestação.</p>

11	ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração	Ouvidoria Geral	SUBPROCESSO (1): ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração
12	INSERIR o despacho de alerta de prazo	Ouvidoria Geral	<p>12.1 Caso faltem 5 dias úteis para o fim do prazo e ainda não haja resposta, inserir despacho no processo com texto padrão Despacho Alerta de Prazo [2].</p> <p>12.2 Se, após ser alertada sobre o prazo (Despacho de Alerta de Prazo [2]), a unidade solicitar prorrogação, a Ouvidoria deve conceder a extensão do prazo por mais 10 dias, conforme <u>Resolução N° 09/CONSUNI de 09 de março de 2015</u>.</p>
13	ANALISAR os requisitos da resposta	Ouvidoria Geral	<p>A equipe da OG deve fazer a análise formal do atendimento ao conteúdo mínimo da resposta às denúncias. Conforme o Art. 22 do Decreto N° 9.492/2018, a resposta à denúncia deve conter informações sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, por meio do Ofício de Denúncia [1] e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, por meio do Despacho de Encerramento [4]. Deve ser observado se a resposta recebida atende ao conteúdo mínimo.</p> <p>Quando não forem observados os requisitos mínimos é preciso solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, por meio do Despacho de Pedido de Complementação [3], vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, conforme o Art. 17 da Portaria n° 581/2021/CGU.</p> <p><u>Observações:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se, a apuração demandar ações mais demoradas por parte da unidade responsável (como a necessidade de encaminhar a outras unidades apuratórias), a equipe da Ouvidoria Geral deverá colocar essa observação no Fala.BR e, em seguida, concluí-la na plataforma. • Caberá à equipe da Ouvidoria Geral o devido acompanhamento interno por meio do Despacho de Acompanhamento [6] a ser tramitado via SEI. • Quando o resultado conclusivo da apuração for enviado à Ouvidoria Geral, a equipe da OG deverá reabrir a manifestação no Fala.BR para atualizar o assunto na referida plataforma.
14	SOLICITAR informações adicionais	Ouvidoria Geral	Caso os subsídios fornecidos pela unidade de apuração e/ou de admissibilidade sejam insuficientes para a elaboração da resposta conclusiva ao denunciante, a unidade de Ouvidoria pode solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, por meio do Despacho de Pedido de Complementação [3] , vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, conforme o Art. 17 da Portaria N° 581/2021/CGU.
15	INSERIR a resposta conclusiva no Fala.BR	Ouvidoria Geral	<p>A equipe da Ouvidoria deve informar as providências e aguardar a resposta conclusiva (de modo a garantir a conformidade com a Portaria N° 581/2018/CGU; e Resolução N° 09/CONSUNI de 09 de março de 2015).</p> <p>Ao receber a resposta da unidade responsável, a equipe da OG deve registrar o conteúdo no sistema Fala.BR</p>

			sobre as providências adotadas pela área responsável, anexando-se a resposta do setor à Ouvidoria (para que o usuário tenha acesso a atualização da sua manifestação). Além de inserir o conteúdo no Fala.BR é necessário responder “sim” ao campo da pergunta "Demanda resolvida?".
16	COMUNICAR sobre conclusão da manifestação ao setor	Ouvidoria Geral	16.1 A equipe da OG deve comunicar à unidade responsável pela apuração sobre a conclusão da manifestação. Para isso, deve elaborar o despacho de conclusão no SEI, através do Despacho de Encerramento [4] . 16.2 Depois, deve ser enviado o número de protocolo deste processo do SEI no grupo do <i>WhatsApp da OG</i> . 16.3 Em seguida, o Despacho de Encerramento [4] deve ser assinado pelo Ouvidor Geral.
17	REALIZAR controle interno do arquivamento	Ouvidoria Geral	Enviar <i>e-mail</i> pelo SEI, contendo todos os documentos do processo para o endereço "ouvidoria@ufc.br" para fins de arquivamento e posterior acesso caso seja necessário.
18	CONCLUIR o tratamento da manifestação de denúncia (no âmbito da UFC)	Ouvidoria Geral	SUBPROCESSO (2): CONCLUIR o tratamento da manifestação de denúncia (no âmbito da UFC) (Realizado por meio do Despacho de Encerramento [4] ; e da atualização da Planilha de Atendimento [5])
19	SOLICITAR a atualização sobre andamento	Ouvidoria Geral	Se houver uma nova manifestação a respeito dos mesmos fatos ou se o manifestante solicitar informações sobre o andamento do procedimento apuratório, a Ouvidoria deve solicitar informações atualizadas por meio de Despacho de Pedido de Complementação [3] no processo SEI já existente.
20	REGISTRAR a resposta conclusiva no Fala.BR	Ouvidoria Geral	SUBPROCESSO (3): REGISTRAR a resposta conclusiva no Fala.BR (REABRIR a manifestação)

SUBPROCESSO (1): ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	INICIAR processo SEI de denúncia	Ouvidoria Geral	A equipe da OG inicia um novo processo sigiloso no SEI com o tipo "Ouvidoria: Denúncia".
2	INCLUIR ofício	Ouvidoria Geral	A equipe da OG elabora e inclui um ofício com o texto padrão Ofício de Denúncia [1] para abrir processo SEI de denúncia anônima (Fala.BR)"
3	PSEUDONIMIZAR a denúncia	Ouvidoria Geral	No procedimento de pseudonimização, a equipe da OG deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida na plataforma Fala.BR. Procedimento descrito nos Arts. 34 e 35 da Portaria nº 581/2021 da CGU.
4	CONCEDER credenciais de acesso	Ouvidoria Geral	A equipe da OG concede as credenciais de acesso ao processo sigiloso à todos da equipe da Ouvidoria.

5	COLHER assinatura do Ouvidor	Ouvidoria Geral	A equipe da OG envia o número do processo para o grupo de WhatsApp da Ouvidoria e o Ouvidor apõe sua assinatura após revisão do processo.
6	ENVIAR para unidade competente	Ouvidoria Geral	<p>A equipe da OG encaminha à unidade responsável pela realização da apuração o Ofício de Denúncia [1]. (<u>Observação</u>: Segundo o Art. 215-H do Regimento Geral da UFC, além do Reitor, são competentes para instaurar comissões de sindicância e de processo administrativo disciplinar as Unidades Acadêmicas, as Pró-Reitorias e os Órgãos Suplementares, no âmbito de suas unidades.)</p> <p>Para o envio, deve ser realizado o credenciamento das autoridades competentes da respectiva unidade (chefia máxima) no processo SEI.</p> <p>Uma vez credenciadas as autoridades competentes, o setor de admissibilidade e o de apuração podem credenciar outros agentes que necessitem ter acesso à denúncia no SEI, não sendo preciso solicitar o credenciamento à Ouvidoria.</p>

SUBPROCESSO (2): CONCLUIR o tratamento da manifestação de denúncia (no âmbito da UFC)

Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	ATUALIZAR o Fala BR ao manifestante (Fala BR)	Ouvidoria Geral	Caso os subsídios fornecidos pelo setor de apuração não sejam definitivos, deve-se incluir resposta conclusiva no Sistema Fala.BR informando as providências para apuração tomadas até o momento. Nesse caso, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Não". O texto da resposta deve comunicar que a Ouvidoria seguirá aguardando providências definitivas e atualizará a demanda quando houver o encerramento das atividades apuratórias.
2	COMUNICAR acompanhamento ao setor	Ouvidoria Geral	É criado o despacho de acompanhamento no SEI, com posterior envio do número de protocolo no grupo do WhatsApp e aposição da assinatura do ouvidor. Deve-se utilizar o texto padrão no SEI Despacho de Acompanhamento [6] .
3	CONCLUIR processo no SEI	Ouvidoria Geral	<p>3.1 A equipe da OG deve elaborar o despacho de conclusão no SEI, através do Despacho de Encerramento [4];</p> <p>3.2 Depois, deve ser enviado o número de protocolo deste processo do SEI no grupo do <i>WhatsApp</i> da OG.</p> <p>3.3 Em seguida, o Despacho de Encerramento [4] deve ser assinado pelo Ouvidor Geral. Elaborar o Despacho de encerramento [4]; e</p> <p>3.4 O processo deve ser concluído no sistema SEI.</p>
4	ATUALIZAR planilhas internas	Ouvidoria Geral	Atualizar as colunas "Status" e "Desdobramento" da Planilha de Atendimento [5] .
5	REALIZAR controle interno do arquivamento	Ouvidoria Geral	Enviar <i>e-mail</i> pelo SEI, contendo todos os documentos do processo para o endereço "ouvidoria@ufc.br" para fins de arquivamento e posterior acesso caso seja necessário.

SUBPROCESSO (3): REGISTRAR a resposta conclusiva no Fala.BR (REABRIR a manifestação)			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	REABRIR manifestação	Ouvidoria Geral	Quando o setor responsável fornecer resposta definitiva ao processo no SEI, deve-se pesquisar a manifestação pelo número de protocolo no módulo "Tratar Manifestações" do Fala.BR, entrar na página de tratamento da manifestação e clicar em "Reabrir".
2	ATUALIZAR informações enviadas ao manifestante	Ouvidoria Geral	Responder conclusivamente a manifestação, registrando no Fala.BR sobre as providências definitivas adotadas pelo setor de apuração. Nesta etapa, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Sim".
3	COMUNICAR conclusão ao setor	Ouvidoria Geral	Criação de Despacho de Encerramento [4] no SEI, envio do número de protocolo pelo grupo do WhatsApp e assinatura do ouvidor.
4	CONCLUIR processo no SEI	Ouvidoria Geral	Concluir o processo no sistema SEI.
5	ATUALIZAR planilhas internas	Ouvidoria Geral	Atualizar as colunas "Status" e "Desdobramento" da Planilha de Atendimento [5] .

3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
CGU	Controladoria Geral da União
OGU	Ouvidoria Geral da União
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
CONSUNI	Conselho Universitário
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
TAG	Etiqueta de identificação ("Tag" para a classificação dos assuntos)
OG	Ouvidoria Geral