



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Tratamento de
Manifestações de
Ouvidoria

FORTALEZA

07/11/2025

1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
ID: OUVGERAL_02_v1
UNIDADE: Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará
NOME: Tratamento de Manifestações de Ouvidoria
OBJETIVO: Intermediar o encaminhamento das manifestações registradas pelos usuários às unidades competentes da UFC, assegurando a transparência no tratamento e o retorno conclusivo ao(à) manifestante. As manifestações podem ser do tipo denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou pedidos de simplificação de serviços (Simplifique!).”
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS: OE5 - Aprimorar a governança e a comunicação institucional.
CLIENTE (público-alvo): Usuários(as) dos serviços públicos, incluindo toda a comunidade interna e externa. Para fins deste documento foi utilizada a expressão “usuário manifestante” para designar o “cliente” do processo.
GERENTE: Ouvidor(a) Geral da UFC.
DETALHES DO PROCESSO
LEGISLAÇÃO CORRELATA (se houver): <u>Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017</u> ; <u>Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999</u> ; <u>Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011</u> ; <u>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</u> ; <u>Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019</u> ; <u>Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024</u> ; <u>Estatuto da Universidade Federal do Ceará</u> ; <u>Regimento Geral da UFC</u> ; e <u>Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução nº 16/CONSUNI, de 25 de abril de 2025)</u> .
DOCUMENTOS: 1. Planilha de Atendimento 2. Ofício de encaminhamento 3. Planilha de Concessão de Credenciais 4. Despacho de Alerta de Prazo 5. Despacho de Prorrogação 6. Despacho de Pedido de Complementação 7. Despacho de Acompanhamento 8. Despacho de Atualização 9. Despacho de Encerramento
GATILHO (evento que inicia o processo): Recebimento de manifestação, formalmente encaminhada à Ouvidoria Geral pelo Fala.BR ou por outros canais de comunicação.
SAÍDA (evento que encerra o processo): Resposta conclusiva devidamente registrada no Fala.BR.
SISTEMAS: Planilhas (Excel), Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Plataforma Fala.BR, Provedor de e-mail (Gmail Google) 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: a depender da classificação do tipo de manifestação, etapas adicionais e documentos específicos poderão ser necessários
CONTROLE DE VERSÕES
ALTERAÇÕES DA VERSÃO: versão 1
AUTOR(ES): Verônica Moraes Ximenes, Ycaro Coelho Pereira, Lucas Macedo de Queiroz, Ana Maria de Lima Simões, Luciana Albuquerque Cavalcante e Fernando Henrique Monteiro Carvalho.

2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
		RESPONSÁVEL	
1	RECEBER a manifestação	Ouvidoria Geral	1.1 A equipe da Ouvidoria Geral (OG) recebe a manifestação de usuário sobre serviço da UFC via Fala.BR, <i>e-mail</i> institucional, telefone, WhatsApp, SEI ou atendimento presencial ou remoto. a) Caso o canal de entrada seja o atendimento presencial, a Ouvidoria disponibiliza os meios para que o usuário registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR ou o orienta a realizar o registro por meios próprios. i) Caso o manifestante prefira que o servidor registre a manifestação, será reduzido o relato apresentado verbalmente a termo e solicitada a assinatura do manifestante para o registro na Plataforma Fala.BR b) Caso o canal de entrada seja ligação telefônica, a Ouvidoria orienta o usuário a registrar a manifestação no Fala.BR por meios próprios ou comparecer presencialmente na Ouvidoria; c) Caso o canal de entrada seja correspondência eletrônica, como <i>e-mail</i>, <i>WhatsApp</i> ou ofício no SEI da Ouvidoria, a unidade orienta o usuário a registrar a manifestação no Fala.BR i) Caso o autor prefira que o servidor registre a manifestação, o servidor efetuará o registro na Plataforma Fala.BR 1.2 Ao identificar o recebimento de nova manifestação na Plataforma Fala.BR, cujo tratamento ainda não foi iniciado por outro membro da equipe, o servidor iniciará o tratamento pelo módulo “Tratar Manifestações” na Plataforma <u>Fala.BR</u>. 1.2.1 Diariamente, a equipe deve consultar o módulo “Triar” e/ou página inicial da Plataforma Fala.BR para verificar a existência de novas manifestações. O tratamento seguirá a ordem cronológica, da mais antiga para a mais recente, com prioridade para manifestações classificadas como denúncias em relação às demais tipologias. 1.2.2 No caso de manifestações classificadas como Denúncia, deve-se seguir o <u>Mapeamento do Processo de Tratamento de Denúncias</u>.
2	REGISTRAR informações da manifestação	Ouvidoria Geral	2.1 Ao selecionar a manifestação a ser tratada, o servidor deverá fazer o registro das informações iniciais na Planilha de Atendimento [1] observando o seguinte: a) Inserir as informações cadastrais como: “nome 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”; “status”; “Nome do servidor responsável pelo atendimento”; “setor demandado”; “Contato do manifestante”; “número NUP - Fala

			BR”; “Nº processo no SEI”; e “Acompanhamento especial”. b) Cada servidor deve fazer um controle específico das informações sob a sua responsabilidade por meio de planilha individual mantida por cada um para controle interno de prazos. OBS.:No campo “Resumo da Manifestação”, devem ser registradas, de forma objetiva, as seguintes informações mínimas: nome completo e setor de lotação do reclamado ou outros envolvidos(as); fato principal relatado; providências solicitadas e data ou período aproximado da ocorrência, se informado. Esses elementos permitem a posterior recuperação da manifestação por meio de busca na planilha, sem necessidade de descrição detalhada do relato. No campo “Desdobramento”, devem ser registradas informações sobre a síntese da conclusão ou acompanhamento da manifestação.
3	ANALISAR a manifestação	Ouvidoria Geral	3.1 Selecionar a opção “Analisar” na página “Detalhes da Manifestação” na Plataforma Fala.BR, registrando seu nome como Responsável pela análise. 3.2 Preencher os campos “Assunto” e “Subassunto” da manifestação no Fala.BR com as informações adequadas. 3.3 Analisar a classificação da manifestação, a fim de verificar se esta foi corretamente classificada ou se deve receber outra tipologia (conforme o Art. 3º do Decreto Nº 9.492/2018). 3.3.1 Se a classificação estiver equivocada, o servidor da OG deverá alterá-la para outro tipo, como “denúncia”, “reclamação”, “solicitação de providências”, “sugestão”, “elogio” ou “pedido de informação”, a fim de possibilitar seu tratamento de forma adequada. 3.3.2. Após a reclassificação, o servidor deverá comunicar o usuário via Plataforma Fala.BR por meio de resposta do tipo Intermediária, utilizando o modelo de texto correspondente. 3.4 Analisar se a UFC é competente pela prestação do serviço público objeto da manifestação. Assim, devem ser consideradas duas situações: a) 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 Universidade Federal do Ceará, em conformidade com o Estatuto da Universidade e com o Regimento Geral, o processo seguirá normalmente. b) Quando a manifestação for de competência de órgão ou entidade externa à UFC, deve ser realizado o encaminhamento para o órgão ou entidade que trate da matéria alheia à sua competência. b.1) Caso o órgão ou entidade esteja cadastrado na plataforma Fala.BR o encaminhamento deve ser realizado via sistema. b.2) Na ausência de cadastro n plataforma Fala.BR, a manifestação deve ser concluída orientando o

			cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível 3.5 Analisar se a manifestação apresentada reúne os atributos mínimos necessários para o regular prosseguimento. Caso contrário, deve ser arquivada. O arquivamento ocorrerá nas seguintes hipóteses: a) há duplicidade de manifestação; 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; a) Em caso de insuficiência sanável, deve-se solicitar a complementação das informações ao manifestante. Se não houver resposta dentro do prazo estabelecido ou, mesmo havendo resposta, se o conteúdo permanecer insuficiente, a manifestação poderá ser arquivada. b) Nas demais hipóteses elencadas, a manifestação deve ser arquivada no Fala.BR e deve ser realizado o registro na Planilha de Atendimento [1] c) Se a manifestação não se enquadrar nas hipóteses de arquivamento, o processo segue.
4	ENCAMINHAR a manifestação à área competente	Ouvidoria Geral	4.1 Conforme a classificação atribuída à manifestação, deve ser iniciado no sistema SEI um processo com nível de acesso Sigiloso, utilizando um dos seguintes tipos: • Ouvidoria Elogio; • Ouvidoria Reclamação; • Ouvidoria Simplifique!; • Ouvidoria Solicitação; • Ouvidoria Sugestão. 4.2 No processo SEI, deve ser inserido um Ofício de encaminhamento [2] endereçado à autoridade máxima da unidade acadêmica ou administrativa responsável pela prestação do serviço. Deve ser selecionado o modelo de ofício correspondente ao tipo da manifestação e deve ser incluído o relato do usuário extraído do Fala.BR, devendo ser observada a proteção de dados pessoais. 4.2.1 Nos casos de elogio, o ofício deve ser encaminhado ao(à) servidor(a) elogiado(a) e à sua chefia imediata, para ciência. Quando não for possível ou viável identificar corretamente o(a)s destinatário(a)s, o ofício deverá ser enviado à autoridade responsável pelo serviço. 4.2.2 Em todos os casos, o ofício de elogio também deve ser encaminhado à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), para os devidos registros no assentamento funcional dos responsáveis. 4.3 O ofício deve ser preenchido com: • número do Protocolo Fala.BR; • endereçamento aos setores responsáveis pela resposta; • cargo do destinatário; • prazo para resposta, que deve ser fixado em 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10

			(dez), mediante justificativa ao(à) Ouvidor(a), conforme Art. 16, §1º do Regimento Interno da Ouvidoria. 4.4 As credenciais de acesso ao processo (classificado como sigiloso por padrão) devem ser concedidas aos membros da equipe da OG. Em seguida, deve ser solicitada via WhatsApp a apreciação e assinatura do ofício pelo(a) Ouvidor(a) Geral. 4.5 O processo deve ser revisado e assinado pelo(a) Ouvidor(a) Geral. Nessa etapa, devem ser verificadas a proteção adequada de dados pessoais, a indicação correta do prazo de resposta e o endereçamento e a linguagem do texto; 4.6 Antes de conceder acesso ao processo, deve ser consultada a Planilha de Concessão de Credenciais [3], a fim de identificar quais servidores(as) da unidade estão autorizados(as) a receber credenciais. Em seguida, devem ser concedidas as credenciais apenas aos(às) servidores(as) indicados(as), assegurando a proteção das informações sigilosas.
5	INSERIR resposta conclusiva no FalaBR (elogio e sugestão)	Ouvidoria Geral	5.1 Após o encaminhamento da demanda à unidade responsável, nas manifestações do tipo elogio e sugestão, deve-se inserir resposta conclusiva informando o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos setores competentes. 5.1.1 Para tanto, o servidor deve selecionar a opção “Analisar” na página “Detalhes da Manifestação” da denúncia a ser concluída e preencher a aba “Responder”, conforme orientações a seguir: a) Tipo de resposta: “Resposta conclusiva” b) Texto da resposta: utilizar padrão de resposta correspondente do documento “Coletânea de modelos para as respostas aos e-mails, Fala.BR e SEI” c) Demanda resolvida: “Não”, no caso das sugestões, e “Sim”, no caso dos elogios. d) Especifique o motivo: selecionar opção que melhor se adeque ao caso concreto e) Responsável pela Resposta: Ouvidoria Geral UFC. f) Informações adicionais: responder as perguntas dessa seção com “Sim” ou “Não” de acordo com o caso concreto. 5.1.2 No caso da sugestão, a resposta deve informar que, quando houver resposta da autoridade sobre a possibilidade de adoção da providência, o processo será reaberto para cientificação do manifestante.
6	MONITORAR o retorno pelo setor responsável	Ouvidoria Geral	6.1 Caso o setor responsável pelo tratamento da manifestação apresente dúvidas quanto à elaboração de resposta à Ouvidoria, deve-se prestar os esclarecimentos necessários por meio de despacho ou comunicação interna. 6.2. Caso a unidade informe que a área responsável pela demanda é outro setor, ainda não cadastrado no processo, a Ouvidoria providenciará o credenciamento do novo setor e

			procederá ao adequado encaminhamento, garantindo a rastreabilidade e continuidade do tratamento da demanda. 6.3 Caso falem 5 dias corridos para o fim do prazo interno (20 dias prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa do setor) e ainda não haja resposta do setor, deve-se inserir despacho no processo com o texto padrão Despacho Alerta de Prazo [4]. 6.4 Se, após ser alertada sobre o prazo, a unidade solicitar prorrogação, a Ouvidoria deve conceder a extensão do prazo por mais 10 dias, por meio do Despacho de Prorrogação [5] (texto padrão), conforme <u>Resolução N° 16/CONSUNI de 25 de abril de 2025</u>. 6.5 Se não houver resposta da unidade no prazo estabelecido, o(a) Ouvidor(a) contatará a chefia da unidade responsável no último dia do prazo concedido. 6.6 Caso o prazo de resposta ao(à) manifestante no Fala.BR (30 dias) se encerre sem que haja subsídios suficientes para elaboração de resposta conclusiva pela Ouvidoria, o servidor deverá prorrogar o referido prazo na plataforma e aguardar o retorno da unidade, utilizando o modelo correspondente na “Coletânea de modelos para as respostas aos e-mails, Fala.BR e SEI”. OBS.: A resposta da unidade responsável não é obrigatória nas manifestações de elogio. Nelas, o servidor da OG deve monitorar o processo SEI no prazo de 20 (vinte) dias apenas para certificar-se que o ofício foi recebido pelos setores envolvidos.
--	--	--	--

7	ANALISAR o retorno do setor responsável	Ouvidoria Geral	7.1 Analisar a resposta apresentada no processo SEI pela unidade a fim de verificar se os subsídios fornecidos são adequados, claros e se preenchem os conteúdos mínimos necessários à conclusão da demanda de Ouvidoria, conforme o Art. 48 da Lei nº 9.784/99, os Arts. 19 a 22 do Decreto nº 9.492/18 e Art. 26 da Portaria nº 116/24 da CGU. 7.2 Se a resposta apresentada não observar o conteúdo mínimo para a conclusão da manifestação, a Ouvidoria deve solicitar informações adicionais às áreas responsáveis, por meio do Despacho de Pedido de Complementação [6], devendo aguardar-se a devida complementação para o prosseguimento do processo; 7.3 Se a resposta observar o conteúdo mínimo, mas for insuficiente ou inadequada no tocante às providências adotadas, a OG pode, a juízo do(a) Ouvidor(a) Geral, expedir recomendação de medidas voltadas ao aprimoramento dos serviços, antes do regular seguimento do processo, conforme o Art. 5º, V, do Regimento Interno da Ouvidoria Geral; 7.4 Caso a resposta informe que serão adotadas providências pela unidade responsável, a manifestação poderá ser respondida conclusivamente no Fala.BR, comunicando o usuário sobre o retorno e as providências já adotadas. Nesse caso, o campo "Demanda resolvida?" da resposta deve ser preenchido com "Não". 7.4.1 A Ouvidoria deve manter o processo SEI aberto, enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável. Para tanto, deverá ser inserido despacho nos autos, utilizando o texto padrão Despacho de Acompanhamento [7], informando à unidade responsável que o processo permanecerá aberto e solicitando que seja comunicado quando forem adotadas as providências indicadas. 7.4.2 Caso seja registrada nova manifestação sobre os mesmos fatos, ou se o manifestante solicitar informações acerca do andamento das providências, a Ouvidoria deverá solicitar atualizações sobre a conclusão da demanda por meio de despacho. Para isso, deverá ser utilizado o texto padrão Despacho de Atualização [8], no processo SEI já existente. 7.5 Quando houver o recebimento de retorno definitivo, informando a emissão de decisão administrativa final, com apresentação de solução à demanda ou comunicação quanto à sua impossibilidade, o processo segue.
8	COMUNICAR o encerramento da manifestação ao setor	Ouvidoria Geral	8.1 Caso a resposta definitiva esteja subscrita ou formalmente ratificada pela chefia máxima da unidade responsável, deve-se comunicar ao setor a conclusão da manifestação na Ouvidoria. Para tanto, o(a) servidor(a) deve elaborar o despacho de conclusão no SEI a partir do texto padrão Despacho de Encerramento [9]. 8.1.1 Caso a resposta recebida não contenha a assinatura da autoridade diretamente responsável, o fato deve ser comunicado ao(à) Ouvidor(a) Geral para que este(a) diligencie a aposição da assinatura junto ao setor competente. Depois de assinado, o servidor deve elaborar o despacho de conclusão.

			8.2 Depois, deve ser enviado o número de protocolo deste processo do SEI no grupo do <i>WhatsApp</i> da Ouvidoria para assinatura. 8.3 Em seguida, o Despacho de Encerramento [9] deve ser assinado pelo(a) Ouvidor(a) Geral.
9	RESPONDER a manifestação no Fala.BR	Ouvidoria Geral	9.1 Registrar resposta conclusiva no Fala.BR cientificando o manifestante sobre a decisão administrativa final e atualizando a Resolutividade da demanda. Para tanto, o servidor deve localizar a manifestação pelo número de protocolo no módulo “Tratar Manifestações” da Plataforma Fala.BR e proceder à sua reabertura, caso ela já tenha sido concluída, registrando como motivo a atualização das informações encaminhadas ao manifestante. Em seguida, deverá acessar a aba “Responder” e preenchê-la conforme as orientações descritas a seguir. a) Tipo de resposta: “Resposta conclusiva” b) Texto da resposta: utilizar padrão de resposta correspondente do documento “Coletânea de modelos para as respostas aos e-mails, Fala.BR e SEI” c) Demanda resolvida: “Sim”. d) Especifique o motivo: selecionar opção que melhor se adeque ao caso concreto e) Anexos: anexar a resposta definitiva do setor de responsável em PDF f) Responsável pela Resposta: nome do setor responsável. g) Informações adicionais: os campos dessa seção já estarão preenchidos conforme resposta anterior da demanda.
10	CONCLUIR processo no SEI	Ouvidoria Geral	10.1 Concluir o processo no sistema SEI.
11	ATUALIZAR planilhas internas	Ouvidoria Geral	11. 1 Atualizar, na Planilha de Atendimento [1], o campo "Status" para a opção “Concluído” e o campo "Desdobramento" com um breve resumo da resposta da unidade responsável. OBS.: O campo Desdobramento deve conter uma descrição sucinta das comunicações internas e das providências adotadas. Para que a informação seja facilmente recuperada por meio de busca na planilha, o servidor da Ouvidoria deve registrar, de forma objetiva, as seguintes informações mínimas: a) breve resumo da resposta final; b) setor que respondeu à Ouvidoria; c) providências adotadas pelo setor; d) eventuais pedidos de complementação de informações ao manifestante.

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