
		Universidade Federal do Pará Procedimento Operacional Padrão (POP)		
Nome do Processo:				
Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria				
Objetivo Estratégico:			Indicador Estratégico (opcional):	
Melhorar e fortalecer a governança dos processos internos			[sem indicador relacionado]	
Código:	Unidade Responsável:	Subunidade Responsável:	Versão:	Página
18-002	Ouvidoria da UFPA	-	1.2	1 de 10

Sumário

Sumário

I. PALAVRAS-CHAVE:	2
II. DICIONÁRIO DE TERMOS E SIGLAS:	2
III. RESULTADO(S) FINAL(IS) DO PROCESSO:	3
IV. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:	3
V. SISTEMAS E FORMULÁRIOS UTILIZADOS NO PROCESSO:	4
VI. INDICADORES DE MONITORAMENTO:	4
VII. OBSERVAÇÕES SOBRE ATIVIDADES DO PROCESSO:.....	5
VIII. PROCEDIMENTOS:	5
IX. FLUXOGRAMA:	8
X. PERGUNTAS FREQUENTES	9
XI. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES:.....	10

Elaborado por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilyl Cancio Ireneide Freire	Ireneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	2 de 11


I. PALAVRAS-CHAVE:

- Irregularidade, Ilícito, Materialidade, Autoria, Relevância, Competência, Compreensão

II. DICIONÁRIO DE TERMOS E SIGLAS:

Termo/Sigla	Significado
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR criada pela CGU para cadastro, tramitação e tratamento de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação. Acessível em: https://falabr.cgu.gov.br/
CGU	Controladoria-Geral da União.
Denúncia	Manifestação que envolve a comunicação de suspeitas de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como, as violações de direitos. Enquadram-se aqui as condutas de assédio moral e sexual .
Triagem	Verificação se a manifestação configura denúncia e confirmação da competência da UFPA.
Tratamento de denúncia	A denúncia apta será encaminhada à unidade apuratória competente por apresentar existência de requisitos mínimos ou indícios de autoria, materialidade e relevância, bem como a competência institucional e a compreensão dos fatos.
Tramitação	Envio da manifestação à unidade da UFPA responsável regimentalmente pela apuração da denúncia.
Usuário	Cidadão, empresa, organização ou entidade da sociedade civil que utiliza o Fala.BR para registro de manifestações.
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, utilizado pela UFPA para criação e movimentação de documentos e processos internos. Acessível em: https://sipac.ufpa.br/public/
Autoria	Descrição de quem supostamente realizou a ação denunciada.
Materialidade	Evidências relacionadas aos fatos denunciados, sustentando a possível veracidade do que se alega.

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	3 de 11

Termo/Sigla	Significado
Competência	Fato ocorrido na UFPA e envolvendo membros de sua comunidade universitária.
Compreensão	Descrição adequada dos fatos - como local, data e horário de ocorrência, quando possível -, eventuais testemunhas, entre outros elementos.

III. RESULTADO(S) FINAL(IS) DO PROCESSO:

- **Denúncia arquivada:**

A denúncia poderá ser arquivada quando ocorrer:

- 1) Duplicidade de manifestação;
- 2) Falta de clareza / insuficiência de dados, quando não é possível solicitar complementação ao usuário;
- 3) Falta de urbanidade, desacordo com os termos da Lei do Usuário;
- 4) Manifestação imprópria / inadequada, desacordo com os termos da Lei do Usuário;
- 5) Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento;
- 6) Perda de objeto

- **Denúncia concluída:**

Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo no caso de denúncia:

1. informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes; ou
2. sobre o seu arquivamento.

- **Denúncia encerrada:**


A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

IV. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:

Referência	Descrição
LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017	Lei do Usuário de Serviço Público que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	4 de 11

Referência	Descrição
DECRETO Nº 9.492 DE 05 DE SETEMBRO DE 2018	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.b
DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, estabelece que os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021- CGU	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.
LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011	Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018	Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.


V. SISTEMAS E FORMULÁRIOS UTILIZADOS NO PROCESSO:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
Acesso em: <https://falabr.cgu.gov.br>
- SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
Acesso em: <https://sipac.ufpa.br>

VI. INDICADORES DE MONITORAMENTO:

- Quantidade de denúncias recebidas;
- Taxa de denúncias respondidas no prazo;
- Tempo médio de resposta às denúncias;

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	5 de 11

- Resolutividade da denúncia.


VII. OBSERVAÇÕES SOBRE ATIVIDADES DO PROCESSO:

- No ato de tramitação das manifestações de Ouvidoria, é informado à unidade regimentalmente responsável pelo tratamento um prazo de 20 dias corridos para fornecimento de resposta, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa prévia. Desse modo, é feito o acompanhamento desse prazo pela Ouvidoria, que envia e-mails de alerta aos dirigentes informando sobre o vencimento do prazo de 20 dias (ou 40 dias em caso de prorrogação), cerca de 2 ou 3 dias antes da data de vencimento, informada em despacho no momento de tramitação de cada manifestação;
- Todas as manifestações de Ouvidoria, registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, possuem prazo legal de atendimento de 30 dias podendo ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa da unidade regimentalmente responsável em oferecer resposta. Caso esse prazo não seja obedecido pelas unidades, a manifestação que estiver com o prazo vencido entrará em Determinação da CGU, determinando que “a UFPA – Universidade Federal do Pará ofereça resposta ao cidadão no prazo de até 20 dias”.
- Manifestações que entram em determinação, são monitoradas por meio de ofícios enviados aos dirigentes via SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, informando o prazo final de envio de resposta conclusiva da unidade à denúncia;

VIII. PROCEDIMENTOS:


1. A partir do conhecimento de descumprimento de obrigações ou deveres da Universidade Federal do Pará com relato de indícios de possíveis irregularidades ou irregularidades, ilícitos tais como fraudes, desvios, corrupção, desvios de conduta ética e assédio moral e sexual, que por contrariar dispositivos legais, merecem apuração, o usuário pode registrar uma manifestação de Ouvidoria do tipo denúncia. Esse cadastro é realizado na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>);
2. Com o registro da denúncia no Fala.BR, a manifestação é recebida pelo sistema na Ouvidoria da UFPA, que recebe um e-mail de alerta de recebimento de manifestação da CGU;

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	6 de 11

3. Começa então o processo de triagem da denúncia avaliando os pontos abaixo:
 - 3.1 A denúncia é destinada à UFPA;
 - a) Sim: continuar com a triagem;
 - b) Não: formula-se o despacho e encaminha-se a denúncia à ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.: 1. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela Ouvidoria.
 - c) formula-se o despacho e encaminha-se a denúncia ao órgão externo destinatário
 - 3.2 A manifestação possui todos os dados necessários para a análise prévia da denúncia;
 - a) Sim: iniciar a análise prévia
 - b) Não: formular pedido de complementação de informações ao usuário, solicitando dados pertinentes para o tratamento da denúncia. O pedido de complementação tem prazo de resposta do usuário de 20 dias corridos, caso o usuário não responda dentro do prazo, a manifestação é arquivada automaticamente pela Plataforma Fala.BR, de acordo com a Portaria 581/2021 da CGU.
 - 3.3 A manifestação foi complementada dentro do prazo;
 - a) Sim: continuar a análise prévia com os novos dados inseridos na complementação;
 - b) Não: a manifestação é arquivada automaticamente pelo sistema da Plataforma Fala.BR, conforme Portaria 581/2021/CGU e Decreto nº 9.492, de 2018.
 - 3.4 A manifestação está classificada adequadamente
 - a) Sim: protocolar despacho à unidade responsável regimentalmente em tratar à denúncia
 - b) Não: proceder com a reclassificação da denúncia, adequando o tipo de manifestação de acordo com as outras opções oferecidas pela Plataforma Fala.BR (Denúncia, Elogio, Simplifique, Solicitação, Sugestão ou Acesso à Informação) e em seguida, protocolar despacho à unidade responsável regimentalmente em responder à manifestação. É válido ressaltar que caso a manifestação seja reclassificada para Acesso à Informação, o prazo legal para atendimento é reduzido.
4. Protocolado o despacho à unidade responsável, tramita-se então a denúncia, informando novamente o prazo de 20 dias disponíveis à unidade para oferecimento de resposta;
5. Com o recebimento da resposta da unidade responsável, analisa-se o teor para verificar se a resposta está em linguagem cidadã;
 - 5.1 A resposta recebida é adequada;
 - a) Sim: Envia-se a resposta ao(à) usuário(a) pela Plataforma Fala.BR, respondendo à denúncia e concluindo a manifestação;

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Ireneide Freire	Ireneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	7 de 11


b) Não: Se necessário devolve-se a denúncia à unidade para revisão e adequação à linguagem ao cidadão.

5.2 Com a devolução, a denúncia necessita ser prorrogada;

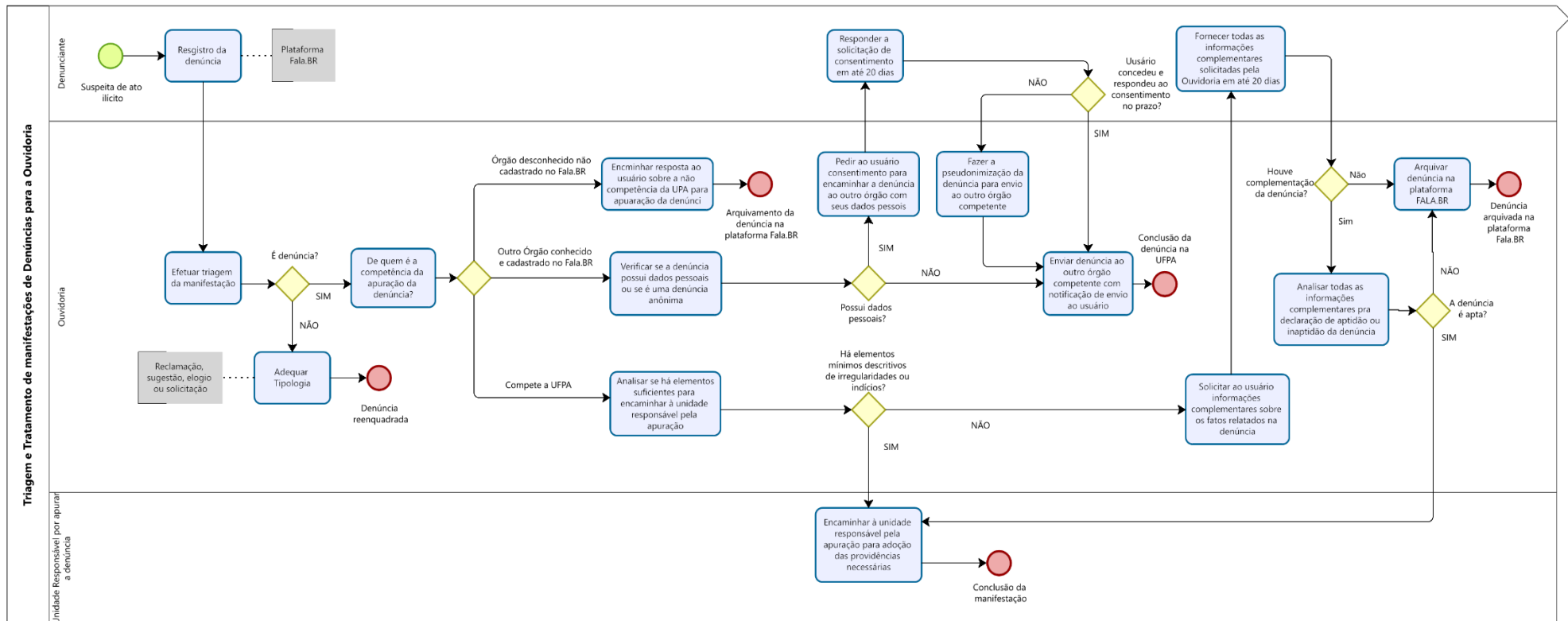
a) Sim: A denúncia é prorrogada por mais 20 dias mediante justificativa prévia enviada pela unidade responsável pelo fornecimento de resposta à Ouvidoria via Plataforma Fala.BR. Com o recebimento da resposta, realiza-se a análise da resposta para revisão da linguagem e adequação;

b) Não: Analisar a resposta da unidade para revisão da linguagem e adequação e enviar ao(à) usuário(a).


Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Ireneide Freire	Ireneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	8 de 11

IX. FLUXOGRAMA:



Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamily Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	9 de 11

X. PERGUNTAS FREQUENTES

- **Qual a diferença entre reclamação e denúncia?**

Segundo o Fala.BR na descrição de cada tipo de manifestação, a reclamação é destinada à demonstração da insatisfação com o serviço público, onde pode-se fazer críticas, relatar ineficiência ou omissão de um serviço público. Já a denúncia, é destinada para o relato de ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada contra a administração pública.

- **Quantos anexos podem ser incluídos?**

Para cada manifestação, é possível incluir até 10 anexos que podem ser de diferentes formatos (PDF, WORD, áudios e vídeos), desde que juntos não ultrapassem 30 Mb.

- **Quem pode cadastrar uma denúncia na Ouvidoria da UFPA?**

Qualquer cidadão/usuário, empresa, organização ou entidade da sociedade civil pode cadastrar denúncias e receber respostas sobre assuntos referentes a serviços prestados pela UFPA.

- **Há possibilidade de fazer uma denúncia de forma anônima?**

Sim. Entretanto, todas as denúncias anônimas são reclassificadas pelo próprio sistema do Fala.BR como comunicações, não permitindo o acompanhamento da mesma por parte do usuário.

- **O que acontece com a manifestação após o registro no Fala.BR?**

Quando o usuário registra a denúncia, é feita uma análise prévia do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo.

A ouvidoria poderá responder a denúncia, solicitar que o usuário a complemente, prestar orientações, encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso.


O usuário sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

- **É possível o usuário alterar a denúncia depois que foi enviada?**

Não é possível alterar a denúncia após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, o usuário poderá complementar sua denúncia, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar a denúncia e clicar em "Complementar".

- **Qual o prazo para receber a resposta?**

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	15/03/2024

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Triagem e tratamento de denúncias para a Ouvidoria	18-002	1.2	10 de 11

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa fundamentada da unidade responsável regimentalmente pelo tratamento da denúncia.

- **Como o usuário pode acompanhar ou ver a resposta da denúncia?**

Acessando a plataforma Fala.BR e clicando em “Consulte sua manifestação”. Para manifestações registradas, informe o número do protocolo e código de acesso. O código de acesso é enviado por e-mail ao solicitante quando a manifestação é registrada.

XI. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES:

Nº da versão	Data	Tipo de alteração	Itens revisados	Responsável pela revisão
1.0	21/12/2024	Elaboração inicial	Todos os itens	Jamilly Cancio Ireneide Freire
1.1	31/01/2024	Ajustes	Todos os itens	Thiago Gonçalves
1.2	15/03/2024	Ajustes	Ajustes nos itens “RESULTADO(S) FINAL(IS) DO PROCESSO” e “PROCEDIMENTO”	Ireneide Freire

XII. CONTROLE DE APROVAÇÕES PARA USO:

Data da aprovação	Nome do responsável pela aprovação	Unidade/subunidade aprovadora:
31/01/2024	Ireneide Evangelista Rocha de Brito Freire	Ouvidoria da UFPA
15/03/2024	Ireneide Evangelista Rocha de Brito Freire	Ouvidoria da UFPA

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Ireneide Freire	Ireneide Freire	15/03/2024



Emitido em 15/03/2024

PROCESSO Nº 1/2024 - CGPROC (11.73.07.01)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 10/04/2024 13:52)
IRANEIDE EVANGELISTA ROCHA DE BRITO
FREIRE
ASSISTENTE SOCIAL
OUVIDUFPA (11.48)
Matrícula: ###532#6

(Assinado digitalmente em 05/04/2024 11:36)
THIAGO BORGES LOBATO GONCALVES
COORDENADOR(A) - TITULAR
CGPROC (11.73.07.01)
Matrícula: ###086#6

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpa.br/documentos/> informando seu número: **1**
, ano: **2024**, tipo: **PROCESSO**, data de emissão: **05/04/2024** e o código de verificação: **bcd67ca3d7**