



Universidade Federal do Pará

Procedimento Operacional Padrão (POP)

Nome do Processo:

Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação

Objetivo Estratégico:

Melhorar e fortalecer a governança dos processos internos

Indicador Estratégico (opcional):

[sem indicador relacionado]

Código:	Unidade Responsável:	Subunidade Responsável:	Versão:	Página
18-006	Ouvidoria da UFPA	-	1.0	1 de 9

Sumário

I. PALAVRAS-CHAVE:	2
II. DICIONÁRIO DE TERMOS E SIGLAS:	2
III. RESULTADO(S) FINAL(IS) DO PROCESSO:	2
IV. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:	3
V. SISTEMAS E FORMULÁRIOS UTILIZADOS NO PROCESSO:	3
VI. INDICADORES DE MONITORAMENTO:	4
VII. OBSERVAÇÕES SOBRE ATIVIDADES DO PROCESSO:.....	4
VIII. PROCEDIMENTOS:	5
IX. FLUXOGRAMA:	7
X. PERGUNTAS FREQUENTES	8
XI. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES:.....	9
XII. CONTROLE DE APROVAÇÕES PARA USO:.....	9

Elaborado por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	2 de 9

I. PALAVRAS-CHAVE:

- Usuário, crítica, ineficiência, omissão, tratamento, resolutividade, reparação


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.
CGU	Controladoria-Geral da União.
Reclamação	Manifestação de ouvidoria para demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
Triagem	Verificação se a manifestação configura reclamação e confirmação da competência da UFPA.
Tramitação	Envio da manifestação à unidade da UFPA responsável regimentalmente pela apuração da reclamação.
Tratamento	Análise dos dados e demandas das manifestações
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.
TAG	Marcador utilizado no Fala.BR para monitoramento de manifestações

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

- Manifestação arquivada: ocorre nas situações de:
 - 1) Duplicidade de manifestação;

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	3 de 9

- 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.
- **Manifestação concluída:**
 - 1) **Demanda resolvida:** conclui-se a reclamação, finalizando o tratamento e enviando resposta da unidade responsável regimentalmente pelo tratamento da demanda;
 - 2) **Demanda não resolvida:** conclui-se a reclamação, a resposta fornecida pela unidade responsável regimentalmente pelo tratamento da demanda, mas o tratamento não é finalizado, para que, quando a demanda for resolvida, a manifestação seja reaberta para que a resposta final da unidade seja inserida e encaminhada ao usuário adequadamente.


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.
DECRETO 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.
PORTARIA Nº 581, DE 09 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 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

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	4 de 9

Acesso em: <https://sipac.ufpa.br>


VI. INDICADORES DE MONITORAMENTO:

- Quantidade de reclamações recebidas;
- Taxa de reclamações respondidas no prazo;
- Tempo médio de resposta às reclamações;
- Resolutividade da reclamação.

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 (Art. 16 da Lei Nº 13.460/2017).
- Os prazos informados às unidades são monitorados pela Ouvidoria, que envia e-mails de alerta aos dirigentes comunicando 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". Assim, o(a) usuário(a) receberá resposta parcial desta Ouvidoria via Fala.BR informando que: "A área finalística responsável em responder ainda não concluiu sua demanda, assim que responder vamos cadastrar e disponibilizá-la na Plataforma Fala.BR";
- Manifestações que entram em determinação, são monitoradas por meio de ofícios enviados aos dirigentes via SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023


	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	5 de 9

e Contratos, informando o prazo final de envio de resposta conclusiva da unidade à reclamação;

VIII. PROCEDIMENTOS:


1. A partir de uma situação de insatisfação com um serviço público ofertado pela Universidade Federal do Pará – UFPA, o usuário pode registrar uma manifestação de Ouvidoria do tipo reclamação. Esse cadastro é realizado na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>);
2. Com o registro da reclamação 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;
3. Começa então o processo de triagem da manifestação avaliando os pontos abaixo:
 - 3.1 A manifestação é destinada à UFPA;
 - Sim: continuar com a triagem;
 - Não: formula-se o despacho e encaminha-se a manifestação ao órgão externo destinatário, desde que ele esteja cadastrado na Plataforma Fala.BR. Caso o órgão externo não faça parte do Fala.BR, conclui-se a manifestação informando que o usuário deve entrar em contato diretamente com a ouvidoria do referido órgão (municipal, estadual ou privado).
 - 3.2 A manifestação está de acordo com o Capítulo II da Lei do Usuário de Serviço Público;
 - a) Sim: continuar com a triagem;
 - b) Não: procede-se então com o arquivamento da manifestação mediante justificativa.
 - 3.3 A manifestação possui todos os dados necessários para o tratamento da reclamação;
 - a) Sim: continuar com a triagem;
 - b) Não: formular pedido de complementação ao usuário, solicitando dados pertinentes para o tratamento da reclamação. 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 o § 1º e 4º do Art. 16 da Portaria 581/2021 da CGU. Os pedidos de complementação são produzidos analisando sempre quais dados podem ser solicitados diretamente a partir do teor e da demanda da reclamação.
 - 3.4 A manifestação foi complementada dentro do prazo;
 - a) Sim: continuar com a triagem analisando os novos dados inseridos na complementação;
 - b) Não: a manifestação é arquivada automaticamente pelo sistema da Plataforma Fala.BR.
 - 3.5 A manifestação está classificada adequadamente

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023

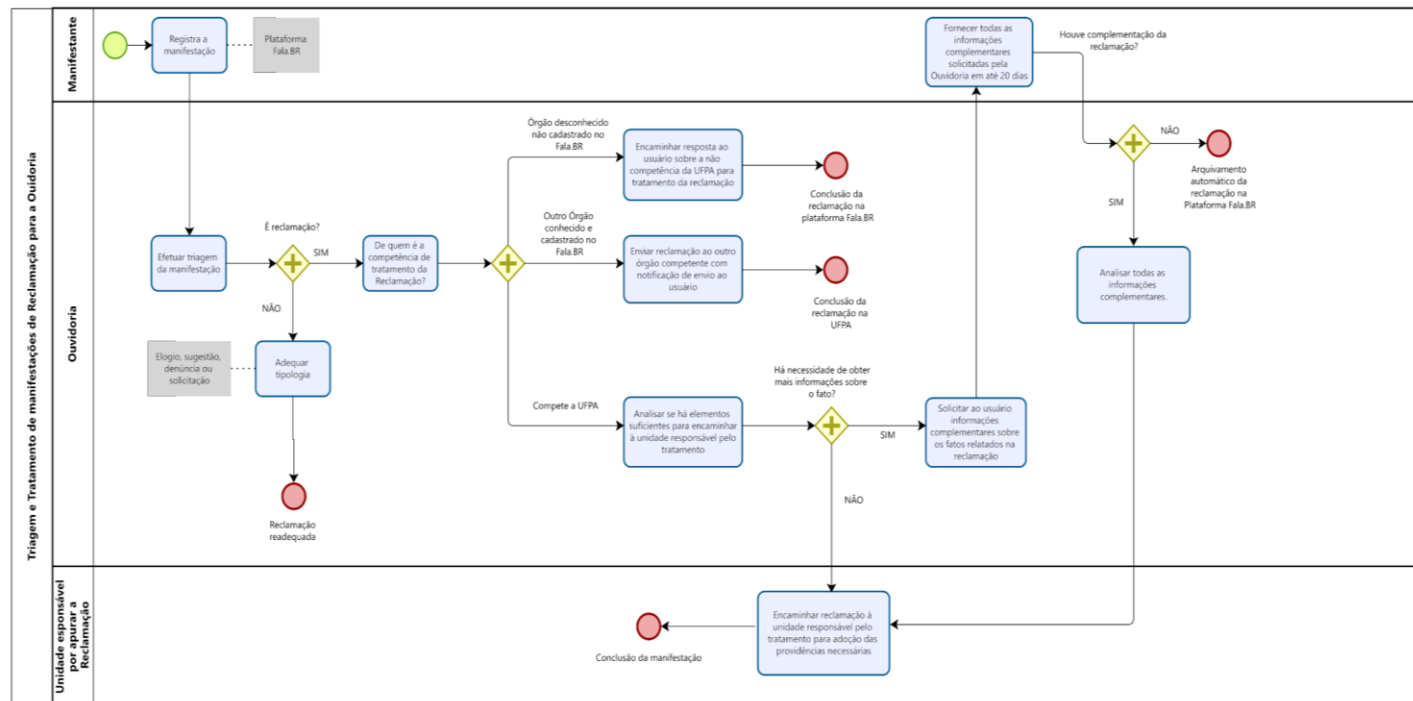
	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	6 de 9

- a) Sim: protocolar despacho à unidade responsável regimentalmente em responder à reclamação.
- b) Não: proceder com a reclassificação da reclamação, 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 (Lei Nº 12.527/2011).
4. Protocolado o despacho à unidade responsável, tramita-se então a reclamação, informando novamente o prazo de 20 dias disponíveis à unidade para oferecimento de resposta no campo “O colaborador deve tratar esta manifestação até”, na Plataforma Fala.BR;
5. Com o recebimento da resposta da unidade responsável, analisa-se o teor para verificar se atende à demanda, se está adequada e/ou se é necessário devolver a reclamação à unidade para fornecimento de nova resposta. Assim, é feita a avaliação da resposta:
 - 5.1 A resposta recebida é adequada e resolutive;
 - a) Sim: Envia-se a resposta ao(à) usuário(a) pela Plataforma Fala.BR, respondendo à reclamação e concluindo a manifestação;
 - b) Não: Devolve-se a reclamação à unidade para adequação ou fornecimento de nova resposta.
 - 5.2 Com a devolução, a reclamação necessita ser prorrogada;
 - a) Sim: A reclamação 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).
6. Caso a resposta seja resolutive, a reclamação é concluída enviando a resposta da unidade responsável ao(a) usuário(a).
7. Caso a resposta não seja resolutive, a Ouvidoria envia resposta ao usuário com o resumo do despacho da unidade.
 - 7.1 A Ouvidoria permanece monitorando a reclamação através da TAG “Aguardando Resolução da Unidade”. O monitoramento da Ouvidoria acontecerá a cada 30 dias por e-mail ao dirigente da unidade, solicitando informações sobre a resolução da demanda.
 - 7.2 Quando a demanda for resolvida, a ouvidoria:
 - a) Reabrirá a manifestação para a unidade registrar a resposta administrativa final;
 - b) Enviará a resposta administrativa final ao usuário;
 - c) Excluirá a TAG “Aguardando Resolução da Unidade”;
 - d) Concluirá e encerrará a manifestação no Fala.BR.

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023


	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	7 de 9

IX. FLUXOGRAMA:



Powered by  Modeller

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Ireneide Freire	Ireneide Freire	21/12/2023

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	8 de 9

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. Diz respeito ao serviço mal executado, tais como o contrato que não é cumprido, o atendimento sem o devido respeito; o não cumprimento de prazos, o produto/serviço que não atende aos requisitos esperados. Aqui, em geral, é o cidadão defendendo o seu próprio direito/interesse lesado. 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 reclamação na Ouvidoria da UFPA?**

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

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

Não. A única manifestação que possibilita registro de forma anônima é a denúncia e 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 reclamação, é feita uma análise prévia do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo.

A ouvidoria poderá responder a reclamação, 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 reclamação depois que foi enviada?**

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023

	Nome do Processo:	Código:	Versão:	Página:
	Tratamento de manifestação de Ouvidoria - Reclamação	18-006	1.0	9 de 9

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

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

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 reclamação.

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

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	-

XII. CONTROLE DE APROVAÇÕES PARA USO:

Data da aprovação	Nome do responsável pela aprovação	Unidade/subunidade aprovadora:
21/12/2023	Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire	Ouvidoria da UFPA

Elaboração/Revisão por:	Aprovado por:	Data da Aprovação:
Jamilly Cancio Iraneide Freire	Iraneide Freire	21/12/2023



Emitido em 21/12/2023

PROCESSO Nº 6/2023 - CGPROC (11.73.07.01)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 18/06/2024 13:27)
IRANEIDE EVANGELISTA ROCHA DE BRITO
FREIRE
ASSISTENTE SOCIAL
OUVIDUFPA (11.48)
Matrícula: ###532#6

(Assinado digitalmente em 17/05/2024 15:29)
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: **6**
, ano: **2023**, tipo: **PROCESSO**, data de emissão: **17/05/2024** e o código de verificação: **f5ab57c2e7**