FURG
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE

Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC

Manual de Procedimentos da Ouvidoria da FURG – Interno

Administração Superior

Reitor
Danilo Giroldo

Vice-Reitor
Renato Duro Dias

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis
Daiane Teixeira Gautério

Pró-Reitor de Extensão e Cultura
Daniel Porciúncula Prado

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
Camila Estima de Oliveira Souto

Pró-Reitor de Graduação
Sibele da Rocha Martins

Pró-Reitor de Infraestrutura
Rafael Gonzales Rocha

Pró-Reitor de Inovação e Tecnologia da Informação
Diogo Paludo de Oliveira

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação
Eduardo Resende Secchi

Pró-Reitor de Planejamento e Administração
Diego D'Avila da Rosa

Equipe responsável pela elaboração

Maria Rozana Rodrigues de Almeida
Ouvidora
Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Karina Ribeiro da Silva Molina
Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Karine Massia Pereira
Coordenação de Transparência e Acesso à Informação

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 5
2. A OUVIDORIA 5
3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA 6
4. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 7
5. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES 8
6. TIPOS DE RESPOSTAS 12
7. O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO 13
8. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS 14
9. PRAZOS 14
10. ETAPAS DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS 15
10.1. Recebimento da manifestação 15
10.2. Triagem da manifestação 16
10.3. Encaminhamento da manifestação 16
10.4. Tratamento da manifestação 17
10.5. Encerramento da manifestação 18
11. FLUXO 18
12. LINKS ÚTEIS 19
13. LEGISLAÇÕES 20

1. APRESENTAÇÃO

Este manual visa estabelecer e padronizar o processo e os procedimentos que compõem a gestão do tratamento de manifestações no atendimento ao usuário dos serviços públicos no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. O documento foi elaborado a partir do diagnóstico da gestão de riscos, com o objetivo de apresentar a toda a comunidade universitária e demais usuários dos serviços prestados pela FURG o fluxo para o tratamento e a tramitação das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, em consonância com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da FURG integra a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, conforme Figura 1, estrutura criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário – CONSUN, a qual se constitui em um órgão vinculado à Reitoria. Integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal – SisOuv, a Ouvidoria se estabelece como canal oficial de relacionamento da Instituição com os usuários, ajudando no controle social das atividades universitárias.

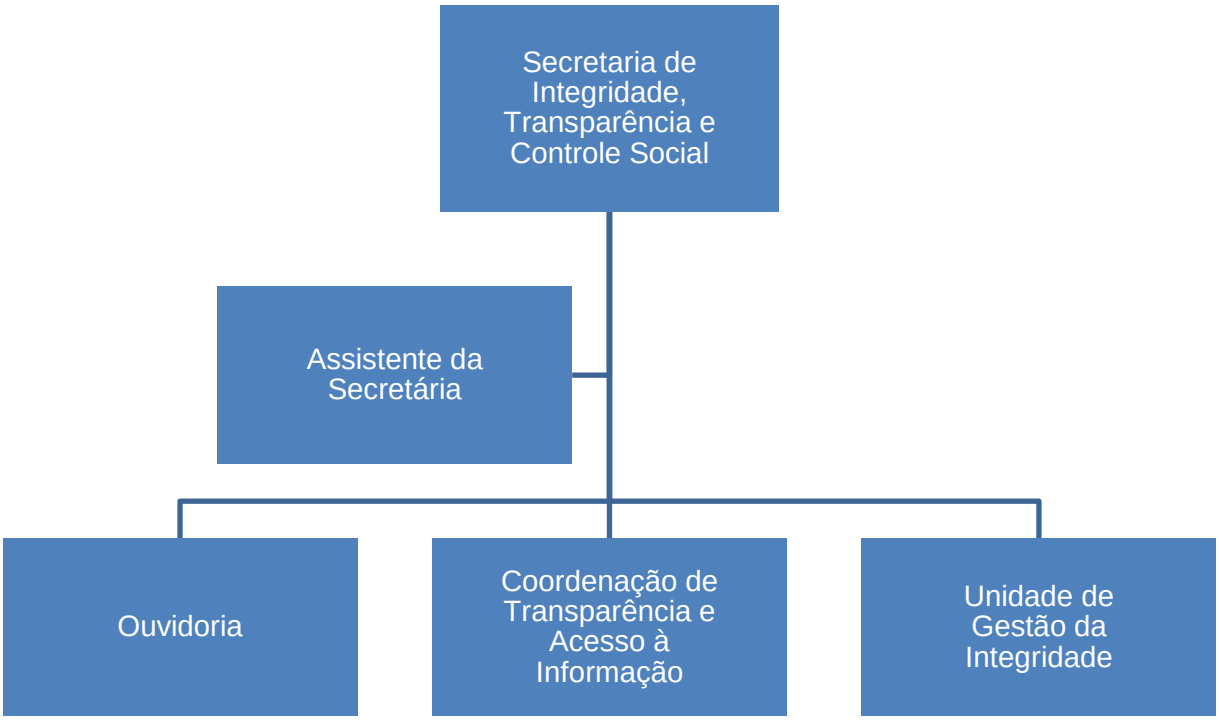

Figura 1: Estrutura da SITC.

Desse modo, a Ouvidoria da FURG constitui-se como um espaço destinado ao exercício da cidadania para que a comunidade possa fazer sua manifestação, dar sugestões, fazer elogios, reclamações, denúncias e solicitações, sendo um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição para contribuir com a melhoria da Universidade. Ela exerce, assim, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, bem como, apontando irregularidades.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União – CGU, que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas. No âmbito da FURG, tem suas atribuições definidas no Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social – SITC, instituído pela Deliberação nº 022/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração – COEPEA, de 25 de junho de 2021, bem como, na Portaria SITC/FURG nº 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da FURG, a partir do que estabelece a Portaria nº 581/2021-CGU, atua dentro de suas competências, no que trata de:

1. acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
2. proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
3. acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Essas competências levam a Ouvidoria da Universidade a contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores e as unidades estratégicas da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Nesse sentido, considerando o que dispõe o art. 7º do Regimento Interno da SITC, são atribuições da Ouvidoria:

I – propor a adoção de medidas e providências de aperfeiçoamento em procedimentos e serviços, a partir das manifestações recebidas;
II – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
III – garantir que todas as manifestações recebidas tenham uma resposta objetiva e por escrito, nos prazos estabelecidos pela legislação vigente;
IV – determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado;
V – monitorar e acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, a qualidade das respostas fornecidas, informando ao usuário as providências tomadas;
VI – promover ações para um melhor esclarecimento sobre a atuação da Ouvidoria e sobre os direitos da comunidade interna e externa;
VII – cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
VIII – adotar ferramentas de resolução de conflitos entre usuários de serviços públicos e a Instituição, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes, quando cabível, observando a legislação vigente;
IX – realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;
X – adotar as medidas específicas para a proteção da identidade dos denunciantes, nos termos da legislação vigente;
XI – receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais, em consonância com a legislação de proteção de dados pessoais; e
XII – elaborar o relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo a descrição das atividades desenvolvidas e incluindo sugestões de melhoria das relações da FURG com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos dos usuários.

4. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Todos os atendimentos de ouvidoria no âmbito da FURG são registrados e tratados na Plataforma Fala.BR. Trata-se de um sistema desenvolvido e gerenciado pela CGU, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal.

A Plataforma Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações dos usuários dos serviços públicos (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação) a órgãos e entidades do poder público, apresentando uma interface única para o registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O sistema também poderá ser utilizado por estados e municípios e pelos Serviços Sociais Autônomos.

O Fala.BR funciona de forma totalmente online e está disponível em https://falabr.cgu.gov.br, sendo que sua utilização não depende de instalação. Basta o usuário/gestor/respondente/colaborador acessar o sistema em seu navegador, colocar seu login e senha e começar a utilizar.

Destaca-se ainda que de acordo com o art. 19 da Portaria 581/2021-CGU, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis deve ser realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Em atendimento à legislação vigente, a segunda edição do Plano de Integridade da FURG, bem como o Plano de Ação elaborado a partir do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) previram a implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta única de tramitação das manifestações de ouvidoria no âmbito da FURG. Dessa forma, a partir de 1º de janeiro de 2023, a Ouvidoria passou a utilizar módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para o envio de manifestações às áreas responsáveis.

5. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

A Lei n. 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. O Decreto n. 9.492/2018, por sua vez, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Além disso, o Decreto n. 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

- Denúncia: Envolve a comunicação 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. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- Elogio: Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre um atendimento recebido ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.
- Reclamação: O usuário expressa, na forma de críticas ou opinião desfavorável, insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- Simplifique: Forma pela qual o usuário participa da desburocratização dos serviços públicos, encaminhando proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Há rito

específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

- Solicitação de providências: Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Pode ser utilizada para comunicar problemas.
- Sugestão: Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade da administração pública federal ou serviço público prestado.

É importante destacar que, pelo princípio da proteção ao denunciante, indivíduos que levam aos órgãos de controle, de regulação ou de execução, informações sobre atos ilegais ou prejudiciais ao interesse público devem receber proteção especial contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas. Para isso, o Decreto nº 10.153/2019 estabelece uma série de medidas para salvaguarda da identidade do denunciante, como a obrigatoriedade de solicitar o consentimento do denunciante para realizar o trâmite de sua denúncia para outra ouvidoria competente e de pseudonimizar, isto é, retirar todas as informações que poderiam revelar a sua identidade, sempre que o consentimento for negado ou quando for enviada às unidades de apuração.

Ainda, a comunicação de irregularidade (denúncia anônima), descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

Importante salientar, neste ponto, que não cabe à ouvidoria a realização de qualquer tipo de juízo de valor acerca dos fatos narrados na denúncia, tampouco a submissão pretérita da matéria a nenhuma autoridade ou unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a unidade de apuração competente. As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente aos órgãos apuratórios, não cabendo a submissão pretérita da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição.

Por fim, tem-se o pedido de acesso à informação, um mecanismo previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI), o qual deve ser direcionado ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou cadastrado no

Fala.BR, pois é uma forma particular de manifestação, regulamentada por legislação própria. Nele, busca-se acesso a uma informação produzida ou custodiada pela Administração Pública.

De forma resumida, estes são os seis tipos de manifestações de ouvidoria:

	Reclamação	Para manifestar sua insatisfação com o serviço público
	Solicitação	Para solicitar a adoção de providências a determinado órgão
	Denúncia	Para comunicar uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
	Elogio	Para expressar sua satisfação com um atendimento público
	Sugestão	Para enviar uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos
	Simplifique	Para sugerir alguma ideia para desburocratizar o serviço público

As demandas podem ser classificadas quanto à identidade do demandante, à situação da demanda e à competência do órgão.

Quanto à identificação do demandante:

- Identificadas sem solicitação de sigilo – Quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc).
- Identificadas com solicitação de sigilo – Quando o demandante se identifica (informa um meio de contato), no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.
- Anônima – Quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato.

Quanto à situação da demanda:

- Concluídas: aquelas que recebem uma resposta conclusiva. Exemplos de respostas conclusivas:

  - ✓ Quando o setor competente informar a Ouvidoria o resultado de averiguação ou processo;
  - ✓ Esclarecimentos, justificativas ou providências terminativas tomadas a reclamações, solicitações, dúvidas e sugestões;
  - ✓ Agradecimentos aos elogios do demandante e encaminhamento aos gestores;

- ✓ Orientações quanto ao mecanismo de consultas formais;
- ✓ Esclarecimentos necessários sobre informações de atos de gestão que foram resolvidos sem a necessidade de formalização de processo e/ou as consideradas inconsistentes;
- ✓ Retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise da demanda imprópria, por exceder às atribuições do órgão;
- ✓ Retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise do conteúdo da informação, por outros motivos, tais como:

    - Informações genéricas ou mal formuladas;
    - Informações irrelevantes ou não prioritárias;
    - Perda de objeto por parte do demandante.

- Em Andamento: aquelas que ainda não receberam uma resposta conclusiva.
- Resposta Parcial: quando a unidade competente encaminha um posicionamento parcial referente à demanda, para posterior conclusão.
- Em Análise: quando a demanda se encontra na Ouvidoria para análise do seu conteúdo, das respostas recebidas e para elaboração de respostas.
- Pendente: quando a demanda não obteve resposta parcial ou conclusiva da unidade competente, nos prazos.
- Aguardando Complementação: aqueles em que a Ouvidoria solicitou, através dos canais de comunicação, informações complementares, nos prazos previstos.
- Cancelada: quando ocorre duplicidade de demanda de um mesmo demandante e sobre o mesmo assunto. Neste caso, cancela-se a mais recente.
- Arquivada: após atendidos todos os trâmites, a Ouvidoria dará como encerrada a demanda.

Quanto às competências do órgão:

- Procedente: quando trata de assunto relacionado às competências e atribuições do órgão.
- Improcedente: quando trata de assunto desprovido de fundamentação, lógica ou coerência em sua manifestação.
- Imprópria: quando trata de assunto não relacionado com a missão ou competências do órgão. Ao receber manifestações que não são relativas ao órgão, a Ouvidoria deve encaminhar a manifestação ao órgão responsável, via Plataforma Fala.BR, ou indicar qual deve ser procurado para o encaminhamento adequado.

6. TIPOS DE RESPOSTAS

As manifestações de ouvidoria demandam respostas apresentadas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, contendo determinadas informações de acordo com o tipo de manifestação:

- Denúncia: a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19 do Decreto nº 9.492/2018.
- Elogio: na resposta conclusiva, constará a informação sobre o encaminhamento do elogio e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.
- Reclamação: a resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- Simplifique: quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva informará:

  I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
  II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e
  III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

- Solicitação: a resposta conclusiva contemplará a informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.
- Sugestão: a resposta conclusiva contemplará a manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção da sugestão, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

No ato do envio de resposta conclusiva, a Ouvidoria registra a informação sobre a resolutividade da manifestação, considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. A informação sobre resolutividade registrada pode ser alterada a qualquer momento em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à Ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

7. O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO

De acordo com o art. 19 da Portaria nº 581/2021-CGU, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis é realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Para isso, a Ouvidoria conta com servidores colaboradores nas Unidades Acadêmicas e Administrativas cadastrados no Fala.BR, designados por meio de Portaria da SITC e mediante assinatura do termo de compromisso e confidencialidade, com as seguintes atribuições:

I – receber e dar tratamento as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;
II – enviar as informações necessárias por meio da Plataforma para subsidiar a resposta conclusiva; e
III – zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Dessa forma, o tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria da FURG, conforme dispõe a Portaria SITC/FURG nº 01/2022, compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação no Fala.BR;

III - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando não for de competência da FURG;

IV - análise prévia da manifestação;

V - triagem, que compreende, no mínimo:

a) reclassificação, quando necessário, da tipologia da manifestação;

b) classificação de assuntos, subassuntos e tags;

c) atribuição de grau de prioridade, quando necessário;

VI - arquivamento, quando for o caso;

VII - solicitação de complementação de informações aos/às manifestantes, quando couber;

VIII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

IX - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; e

X - devolutiva e encaminhamentos necessários quanto à avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

8. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Em atendimento à legislação vigente, a Portaria SITC/FURG nº 01/2022 estabelece que o serviço de Ouvidoria da FURG atende aos usuários por meio do Fala.BR, canal online e integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. A FURG também realiza atendimentos presencialmente, por telefone ou por e-mail, sendo que as manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas na Plataforma Fala.BR, assim como as recebidas por e-mail.

Assim, o usuário pode encaminhar a sua manifestação pelo site https://ouvidoria.furg.br/, pelo e-mail ouvidoria@furg.br pelos telefones 53 3293-5440 ou 53 3293-5450 ou diretamente na Ouvidoria, localizada no Campus Rio Grande da FURG, prédio anexo ao Protocolo Central. O horário de funcionamento da Ouvidoria é de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

9. PRAZOS

O prazo para apresentação de resposta conclusiva ao manifestante é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Os colaboradores das Unidades Acadêmicas e Administrativas tem prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, para realizar os encaminhamentos necessários ao tratamento das manifestações de Ouvidoria. Conforme prevê a Portaria SITC/FURG nº 01/2022, esse prazo pode ser reduzido para até 24 (vinte e quatro) horas em situações de urgências para dar efetividade ao tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve oferecer resposta intermediária, mediante justificativa expressa da área responsável, no prazo de 30 (trinta) dias, informando ao interessado os encaminhamentos realizados e as etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação, não podendo ultrapassar o máximo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento da manifestação.

10. ETAPAS DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

10.1. Recebimento da manifestação

- Os atendimentos ao usuário podem acontecer de forma presencial, por telefone, por e-mail ou por meio da Plataforma Fala.BR;
- Todos os usuários devem ser atendidos com cortesia e ouvidos atentamente;
- O e-mail cadastrado no Fala.BR deve ser checado, diariamente, mais de uma vez, considerando que alertas de recebimento de manifestação são encaminhados a cada registro realizado, direcionando-se à Plataforma para o recebimento das manifestações, bem como a possibilidade de manifestações chegarem diretamente pelo e-mail da Ouvidoria;
- As demandas que chegam por e-mail devem ser cadastradas no Fala.BR ou devolvidas ao manifestante por e-mail com a indicação do uso da Plataforma para o devido registro, conforme o teor;
- As manifestações contidas nos formulários internos da Ouvidoria, utilizados nos atendimentos presenciais, devem ser registradas na Plataforma Fala.BR, atentando-se ao cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação;
- Os formulários internos da Ouvidoria, utilizados nos atendimentos presenciais, após registro no Fala.BR, devem ser imediatamente guardados no arquivo da SITC;
- No caso dos atendimentos presenciais, o usuário deve ser informado que sua manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- Nos atendimentos, especialmente aqueles envolvendo relatos de denúncias, indicar ao denunciante agendar um segundo atendimento com o/a Ouvidor/a;
- Após o relato do usuário, recebimento do e-mail ou telefonema, deve ser verificado se a demanda trata de assunto de competência da Ouvidoria:

  - ✓ Em caso positivo, quando o relato for presencial, o demandante deve ser estimulado a fazer o registro no Fala.BR. Caso não seja possível, a demanda deve ser registrada em formulário, fazendo-se o cadastro na Plataforma Fala.BR, assim como no caso dos relatos que chegam por e-mail. No caso dos relatos por telefone, o usuário deve ser orientado a fazer o registro no Fala.BR;
  - ✓ Em caso negativo, o demandante deve ser informado e encaminhado à unidade, ao órgão ou à entidade competente, sendo que os casos recebidos no âmbito do Fala.BR são encaminhados via plataforma ao órgão competente, quando possível;
  - ✓ Após o cadastro da demanda, deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de tramitação, o prazo de resposta, e que a demanda registrada pode ser acompanhada através do e-mail informado;

- ✓ Ao final do atendimento, agradecer as informações e a confiança na Ouvidoria, destacando a importância do controle social para a correta aplicação dos recursos públicos e a garantia dos direitos. Solicitar que responda a pesquisa de satisfação encaminhando o link da pesquisa.

10.2. Triagem da manifestação

- Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto a sua natureza;
- Em caso de dúvida quanto à classificação, deve-se confirmar com o/a Ouvidor/a ou outra colega o assunto, subassunto ou tag mais adequado, considerando a temática envolvida na manifestação;
- Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento;
- Realizar um levantamento de manifestações análogas;
- A demanda será arquivada sumariamente quando trouxer conteúdo inapropriado, contiver palavras de baixo calão, apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada ou for manifestadamente inconsistente;
- As demandas insuficientemente formuladas serão devolvidas ao manifestante para que sejam complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor. Decorrido o prazo estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo;
- A Ouvidoria identificará se há a presença de dados pessoais, sensíveis ou informações que identifiquem o usuário na manifestação, procedendo a um extrato da manifestação para encaminhar às unidades responsáveis;

10.3. Encaminhamento da manifestação

- Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da manifestação a outra unidade do órgão para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a manifestação é tramitada ao colaborador cadastrado no Fala.BR;
- A Ouvidoria deve selecionar, atentamente, o colaborador responsável pelo tratamento da demanda, na lista de colaboradores previamente cadastrados que o sistema abre automaticamente, e adicioná-lo no respectivo campo;
- Após 90 dias sem acessar o Fala.BR, o colaborador torna-se inativo, automaticamente, pelo próprio sistema, sendo necessária a sua ativação, caso não apareça seu nome na lista;

- Em caso de dúvida quanto ao colaborador responsável, deve-se confirmar com o/a Ouvidor/a ou outra colega qual a unidade responsável pelo tratamento da manifestação.

10.4. Tratamento da manifestação

- O colaborador responsável, ao receber, tratar e enviar sua contribuição, deve cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação;
- A contribuição da unidade deve conter:

    - ✓ Informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, no caso de elogio;
    - ✓ Informação objetiva acerca da análise do fato apontado, no caso de reclamação;
    - ✓ Informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação, no caso de solicitação;
    - ✓ Manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, no caso de sugestão; e
    - ✓ Informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, no caso de denúncia.

- A unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias;
- Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a uma subunidade, deverá fixar prazo para que esta apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria;
- As unidades darão caráter prioritário à análise e respostas às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos legalmente estipulados;
- Considerando aquelas manifestações para as quais restam providências a serem adotadas pela unidade responsável, esta, quando do desfecho, deve informar a Ouvidoria para que proceda à alteração do status da manifestação, de “não resolvida” para “resolvida”.

10.5. Encerramento da manifestação

- Atentando aos prazos legais e considerando que o sistema não notifica no e-mail cadastrado quando os colaboradores finalizam o tratamento de uma manifestação, a Ouvidoria deve acessar diariamente o Fala.BR, para verificar se alguma contribuição foi inserida;
- Informar ao demandante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento da respectiva demanda junto à Ouvidoria, conforme prazos previstos, por meio do Fala.BR;
- A resposta ao usuário deve primar pelo uso de uma linguagem cidadã, entendida como aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, orientando-se:

    - ✓ A utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
    - ✓ A estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

- No ato do envio da resposta conclusiva ao manifestante, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, marcando a opção "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável e "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;
- A Ouvidoria procederá, a qualquer tempo, à alteração da informação sobre a resolutividade registrada nas manifestações, quando do desfecho informado pela unidade responsável;
- No caso das manifestações anônimas, a resposta também é inserida diretamente no Fala.BR, para fins de registro.

11. FLUXO

O fluxo do tratamento das manifestações de ouvidoria, elaborado a partir do diagnóstico da gestão de riscos, encontra-se disponível na página da Ouvidoria da FURG (https://ouvidoria.furg.br/).

12. LINKS ÚTEIS

- FURG: https://www.furg.br/
- SITC: https://sitc.furg.br/
- OUVIDORIA: https://ouvidoria.furg.br/
- PRAE: https://prae.furg.br/
- PROGRAD: https://prograd.furg.br/
- PROPESP: https://propesp.furg.br/pt/
- PROGEP: https://progep.furg.br/
- PROPLAD: https://proplad.furg.br/
- PROITI: https://proiti.furg.br/pt/
- PROEXC: https://proexc.furg.br/
- PROINFRA: https://proinfra.furg.br/
- Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
- CGU: https://www.gov.br/cgu/pt-br

13. LEGISLAÇÕES

- Deliberação nº 22/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração – COEPEA, que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social – SITC;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Decreto nº 9.492/2018, alterado pelo Decreto nº 10.228/2020, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018;
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso à informação;
- Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que 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;
- Portaria CGU nº 581/2021, que 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, o qual 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; e
- Portaria Normativa SITC/FURG nº 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.