

Fluxo Interno de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria – UFGD

1. Recebimento da Manifestação

Todas as manifestações de ouvidoria devem ser acolhidas, independentemente da forma como são apresentadas: via sistema Fala.BR, correio eletrônico, correspondência física, telefone ou verbalmente. É dever de qualquer agente público da UFGD, ainda que não vinculado à Ouvidoria, receber ou encaminhar imediatamente a manifestação para o setor competente. A identidade do manifestante deve ser protegida em todos os casos, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. Recusar o recebimento é vedado por lei, sob pena de responsabilidade administrativa.

2. Registro na Plataforma Fala.BR

Após o recebimento, a manifestação deve ser imediatamente registrada na Plataforma Fala.BR, ferramenta oficial e obrigatória do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Mesmo as manifestações recebidas por meio físico, telefone ou presencialmente devem ser digitalizadas ou formalizadas e incluídas no sistema, garantindo rastreabilidade, transparência e padronização do tratamento.

3. Triagem e Classificação

A triagem consiste na análise inicial da manifestação, com o objetivo de identificar sua tipologia (denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação de acesso à informação) e atribuir corretamente assunto e subassunto. A reclassificação é permitida, especialmente quando o conteúdo não corresponder à tipologia inicialmente indicada pelo cidadão. No caso das denúncias, qualquer reclassificação deve ser comunicada ao manifestante. Nesta etapa também são analisadas manifestações duplicadas, confusas, im procedentes ou ofensivas, que podem ser arquivadas com a devida justificativa legal.

No âmbito da UFGD, destaca-se que a Ouvidoria conta com a **Ouvidoria Feminina**, um canal especializado que prioriza o acolhimento e a escuta qualificada de casos de assédio e violência de gênero contra mulheres e pessoas LGBTQIAPN+, assegurando um atendimento humanizado, sensível e adequado à complexidade dessas situações.

4. Análise Prévia das Denúncias

No caso de denúncias, é obrigatória uma análise de admissibilidade, que avalia se há indícios mínimos de autoria (quem praticou), materialidade (o que ocorreu) e relevância (importância ou impacto do fato). Essa análise pode ocorrer mesmo para denúncias anônimas, desde que o conteúdo permita inferir tais elementos. Caso não haja elementos suficientes, a denúncia pode ser arquivada com fundamentação adequada.

5. Encaminhamentos Internos e Externos

Se a manifestação estiver relacionada a uma área interna da UFGD, ela deve ser encaminhada para a unidade técnica responsável, com prazo de resposta. Se for sobre assunto fora da competência da UFGD, a ouvidoria deve encaminhá-la para outra unidade do SISOUV. No caso de denúncias, só pode haver encaminhamento externo com consentimento do denunciante ou após pseudonimização. Casos específicos devem ser observados: denúncias contra reitor vão ao MEC; problemas com verbas do FNDE são enviadas ao FNDE; violência contra crianças e adolescentes exige notificação ao Conselho Tutelar, MP e polícia; irregularidades com recursos do SUS vão ao Ministério da Saúde.

6. Solicitação de Informações Complementares

Quando a manifestação estiver incompleta ou com informações insuficientes, a ouvidoria deve solicitar complementação ao manifestante. O cidadão tem 10 dias para responder. O não atendimento implica arquivamento automático, sem produção de resposta conclusiva.

7. Solicitação às Unidades Técnicas

As unidades técnicas envolvidas devem responder aos pedidos da ouvidoria em até 10 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa formal. Essa interação deve ser registrada na plataforma e permite que a ouvidoria elabore resposta conclusiva com base em informações oficiais e verificadas.

8. Resposta Conclusiva

É o encerramento formal da manifestação. A resposta ao manifestante deve ser compreensível, fundamentada e enviada em até 30 dias, prorrogável uma vez por igual período. A exceção são os casos encaminhados para outros órgãos, que não admitem prorrogação. A resposta deve refletir as providências tomadas pela unidade técnica responsável.

9. Registro da Resolutividade

Ao enviar a resposta, a ouvidoria deve registrar se a manifestação foi considerada resolvida ou não. Casos não resolvidos devem continuar sendo acompanhados pela ouvidoria, com possibilidade de atualização posterior do status na Plataforma Fala.BR.