



PROCEDIMENTO PADRÃO

Título: TRATAR MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA						
UG Emitente: Ouvidoria (OUV)						
Elaborador: Tatiana Kelly N Bastos (Ouvidora) Revisor: Lis de Oliveira Ferreira (Corregedora)			Aprovador: Flávio Antônio dos Santos (Diretor Geral)			
Número (ID SIP) PP-139	Natureza Comum	PCD 002	Versão 1.0	Data 14/04/2023	Próxima Revisão 14/04/2024	Página 1/13

1 OBJETIVO

O processo de trabalho TRATAR MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA ocorre para descrever como são recebidas e tratadas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CEFET-MG. "A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos"[6].

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Diretoria-Geral
Ouvidoria
UG Demandada
UG Receptora
Usuário

3 CONTEÚDO GERAL

As subseções a seguir visam apresentar uma introdução sobre o tema em foco nesse documento, termos-chave associados, os participantes em sua elaboração, símbolos, siglas e abreviaturas aplicáveis, as definições e conceitos básicos pertinentes ao assunto, bem como as referências legais e demais normas cabíveis.

3.1 INTRODUÇÃO

Segundo a Portaria CGU nº 581/2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126/2021, compete às unidades de Ouvidoria integrantes do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal - SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, promovendo, ainda, os direitos de:

- I – acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria;
- II – proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, e
- III – acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos.

Trata-se de instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento de manifestações sobre políticas e serviços públicos prestados. Também é um canal de recebimento de denúncias de irregularidades, com vistas ao aprimoramento de sua gestão. É por meio da Ouvidoria que o cidadão pode exercer sua participação e controle, apresentando sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

É uma ferramenta de gestão, a qual identifica, por meio da participação do cidadão, as forças da Instituição e as ações necessárias para a melhoria dos serviços entregues à comunidade. Também são analisadas manifestações relativas às condutas de agentes públicos, que, a depender do caso, poderão ser encaminhadas às unidades de apuração, tais como, Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria.

3.2 TERMOS-CHAVE

Poder Público ou Administração Pública; Controle e participação social; Usuário; Manifestação

3.3 PARTICIPANTES NA ELABORAÇÃO

Fernando Souza Soares; Lis de Oliveira Ferreira; Tatiana Kelly Nunes Bastos

3.4 PARTICIPANTES NA REVISÃO

Lis de Oliveira Ferreira

3.5 PARTICIPANTES NA APROVAÇÃO

Flávio Antônio dos Santos

3.6 SÍMBOLOS/SIGLAS/ABREVIATURAS

DAS – Direção e Assessoramento Superiores

CGU – Controladoria-Geral da União

UG – Unidade de Gestão (equivalente a unidade organizacional)

SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

3.7 DEFINIÇÕES/CONCEITOS BÁSICOS

Para efeito do presente documento, aplicam-se as seguintes definições e conceitos:

FalaBR: canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.[6]

MANIFESTAÇÃO: forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.[6]

Tipos de manifestação:

SIMPLIFIQUE: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.[6]

UG DEMANDADA: unidade organizacional do CEFET-MG acionada para prestar esclarecimentos ou auxílio às UGs Ouvidoria ou Receptora, durante o fluxo do processo.

UG RECEPTORA: unidade organizacional do CEFET-MG que deverá atender o cidadão (interessado), caso venha a ser acionada por ele, presencialmente ou por contato telefônico.

USUÁRIO: Qualquer pessoa, física ou jurídica, que deseje manifestar-se ao CEFET-MG.

OUVIDORIA: órgão que tem por objetivo buscar aproximação da Instituição com o cidadão, propiciando o estreitamento dessa relação com a sociedade para fortalecer a cidadania e promover a melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição.

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.[6]

3.8 REFERÊNCIAS/NORMAS APLICÁVEIS

[1] Lei nº 13.460, de 26/06/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública)

[2] Decreto nº 9.492, de 05/09/2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460)

[3] Decreto nº 10.153, de 03/12/2019 (Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal)

[4] Portaria nº 581, de 09/03/2021 (Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal)

[5] Resolução CD-042/15, de 07/10/2015 (Aprova o Regulamento da Unidade de Ouvidoria)

[6] BRASIL. Ouvidoria. Central de Conteúdos. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019#Resp2>. Acesso em: 03 mar. 2022.

4 CONTEÚDO ESPECÍFICO

As subseções a seguir visam apresentar o detalhamento da atividade, os pré-requisitos exigidos para sua consecução, os recursos necessários para sua execução, os cuidados especiais aplicáveis, as metas definidas para eventos específicos componentes da atividade, os indicadores a serem acompanhados (itens de controle e de verificação), bem como as ações previstas para corrigir eventuais desvios pertinente ao assunto.

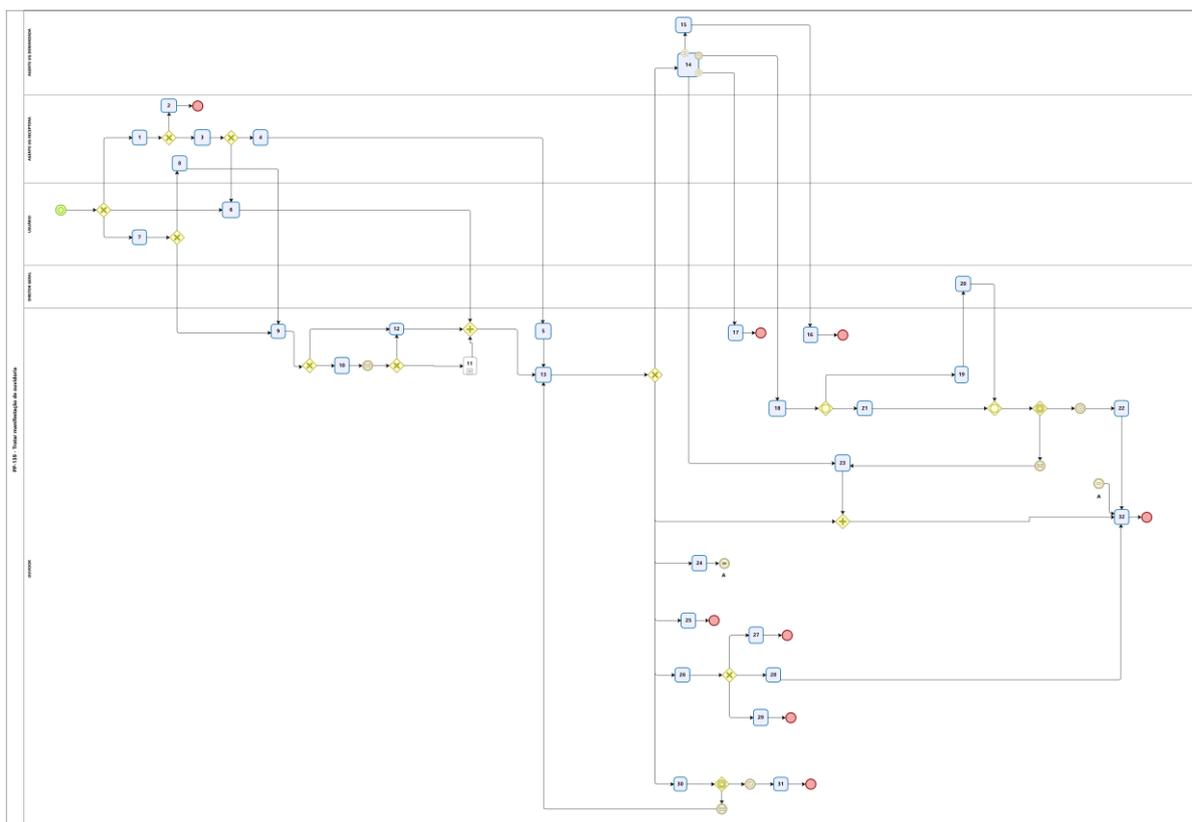
4.1 COMO O PROCESSO É INICIADO

A atividade tratada neste PP é iniciada com o contato do usuário, seja ele presencial, telefônico, e-mail ou por sistema, manifestando ao CEFET-MG seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões ou sugestões.

4.2 DETALHAMENTO DA ATIVIDADE

A finalidade dessa subseção é apresentar os principais passos (etapas) a serem executados para a obtenção do resultado “Tratar manifestação de ouvidoria”.

Diagrama de ordem de execução das atividades



Etapa	Ação
0	Apresentar manifestação à Ouvidoria do CEFET-MG
Executor	
Usuário	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desejo de manifestar do interessado: <ul style="list-style-type: none"> • Se contato for Presencial ou por Telefone, ir para etapa 1 • Se contato for pelo FalaBR, ir para etapa 6 • Se contato for por carta ou demais meios eletrônicos, ir para etapa 7 	

Etapa	Ação
1.	Receber a manifestação do usuário
Executor	
Agente UG receptora	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ação se aplica aos atendimentos presenciais ou por telefone. 2. Caso seja possível, propor o atendimento imediato da manifestação do interessado. Se a UG Demandada for diferente da UG receptora, esta deverá providenciar o encaminhamento do Interessado. 3. Se a UG Receptora não for a Ouvidoria, o usuário poderá ser encaminhado a esta unidade (presencialmente, se estiver em Belo Horizonte ou por telefone nos demais casos), caso em que a Ouvidoria passará a ser a UG Receptora. Se não houver viabilidade de encaminhamento para a Ouvidoria, a própria UG Receptora deverá prestar o atendimento. 4. Caso a UG Receptora possa atender a demanda, SEM acionamento da Ouvidoria, executar a etapa 2 5. Caso o interessado solicite o registro da manifestação para a Ouvidoria, ir para etapa 3 	

Etapa	Ação
2.	Atender manifestação do usuário
Executor	
Agente UG Receptora	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. A manifestação do usuário foi atendida SEM necessidade de acionamento da Ouvidoria, encerrando o fluxo da atividade. 	

Etapa	Ação
3.	Orientar usuário sobre o registro da manifestação no FalaBR
Executor	
Agente UG Receptora	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se o atendimento for presencial, disponibilizar computador com acesso à internet e orientar o usuário sobre o registro da manifestação no FalaBR. Em caso de dúvidas, entrar em contato com a Ouvidoria do CEFET-MG. 2. Se o usuário se recusar a fazer o registro no FalaBR, ir para etapa 4 3. Se usuário concordar em fazer o registro no FalaBR, ir para etapa 6 	

Etapa	Ação
4.	Reduzir a termo a manifestação do usuário
Executor	
Agente UG Receptora	
Observações/Recomendações	
<p>1. Conforme Art. 13 da Portaria nº 581, de 09/03/2021: (...) II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput. (...) § 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.</p>	

Etapa	Ação
5.	Inserir manifestação do usuário no FalaBR
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<p>1. Conforme Art. 13 da Portaria nº 581, de 09/03/2021: (...) II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput. (...) § 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.</p> <p>2. Concluída essa etapa, ir para etapa 13</p>	

Etapa	Ação
6.	Registrar manifestação no FalaBR
Executor	
Usuário	
Observações/Recomendações	
<p>1. É obrigatório que o usuário tenha cadastro no gov.br;</p> <p>2. Em equipamento próprio ou equipamento disponibilizado pelo CEFET-MG.</p> <p>3. Concluída essa etapa, ir para etapa 13</p>	

Etapa	Ação
7.	Encaminhar manifestação por carta ou demais meios eletrônicos
Executor	
Usuário	
Observações/Recomendações	
<p>1. A manifestação registrada em suporte físico (papel) poderá ser entregue pessoalmente pelo interessado OU enviada através dos Correios, para o endereço do CEFET-MG - Campus Belo Horizonte (Av. Amazonas 5253 – Nova Suíça – CEP 30.421-169 – Belo Horizonte/MG), A/C da Ouvidoria.</p> <p>2. Caso o envio seja por e-mail, encaminhar para ouvidoria@cefetmg.br</p> <p>3. Se a UG Receptora da manifestação NÃO foi a Ouvidoria, executar etapa 8.</p> <p>4. Se a UG Receptora da manifestação FOI a Ouvidoria, ir para etapa 9.</p>	

Etapa	Ação
8.	Encaminhar manifestação para a Ouvidoria
Executor	
Agente UG Receptora	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. A manifestação registrada em suporte físico (papel) deverá ser enviada para o endereço do Campus Belo Horizonte (Av. Amazonas 5253 – Nova Suíça – CEP 30.421-169 – Belo Horizonte/MG), A/C da Ouvidoria. 2. Caso o envio seja por e-mail, encaminhar para ouvidoria@cefetmg.br. 	

Etapa	Ação
9.	Verificar autoria da manifestação
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se o autor for identificável, ir para etapa 10 2. Se Denúncia anônima ou Reclamação anônima, ir para etapa 12 	

Etapa	Ação
10.	Solicitar autorização para cadastro da manifestação no FalaBR
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conforme art. 13 da Portaria nº 581, de 09/03/2021: Art. 13 - As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que: I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; 2. O pedido de autorização deve ser feito preferencialmente por e-mail. Quando a manifestação for recebida por carta, não havendo a possibilidade de pedir a autorização por e-mail, solicitar também por carta. 3. Após recebimento da resposta do interessado: <ol style="list-style-type: none"> a. Se o interessado NÃO autorizar o cadastro no FalaBR, executar etapa 11 b. Se o cadastro for autorizado, ir para etapa 12 	

Etapa	Ação
11.	Tratar manifestação não registrada no FalaBR
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Concluída essa etapa, ir para etapa 13 	

Etapa	Ação
12.	Inserir manifestação do interessado no FalaBR
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. As manifestações recebidas por meio não eletrônico deverão ser digitalizadas para inserção no sistema. 2. Conforme Art. 13 da Portaria nº 581, de 09/03/2021: I - (...) <p>§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.</p> 	

Etapa	Ação
13.	Realizar análise prévia da manifestação
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se houver necessidade de consulta a outras UGs (Reclamação, Sugestão, Simplifique, Solicitação), ir para etapa 14 2. Se informações forem suficientes para conclusão da análise (exceto Elogio), ir para etapa 32 3. Se for Elogio, executar etapa 24 4. Se matéria da manifestação for alheia à competência da Ouvidor, ir para etapa 25 5. Se for Denúncia, executar etapa 26 6. Se informações forem insuficientes, ir para etapa 30 	

Etapa	Ação
14.	Prestar informações solicitadas pela Ouvidoria
Executor	
Agente UG Demandada	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando Eletrônico	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Caso a solicitação seja atendida no prazo estipulado pela Ouvidoria, ir para etapa 23 2. Se for necessário prorrogar prazo, COM justificativa procedente, executar etapa 15 3. Até 10 dias corridos SEM envio de resposta pela UG Demandada, executar etapa 17 4. A partir de 10 dias corridos SEM resposta da UG Demandada, executar etapa 18 	
Orientações quanto às operações no SIPAC	
i. O envio das informações deverá ocorrer através de Memorando Eletrônico (aba Memorandos)	

Etapa	Ação
15.	Solicitar prorrogação do prazo para resposta à Ouvidoria
Executor	
Agente UG Demandada	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando eletrônico ou e-mail	
Observações/Recomendações	
1. A UG deverá apresentar justificativa com argumentos consistentes para o pedido de prorrogação do prazo	

Etapa	Ação
16.	Responder pedido de prorrogação de prazo da UG Demandada
Executor	
Ouvidor	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando eletrônico ou e-mail	
Observações/Recomendações	
1. Pedido de prorrogação respondido pela Ouvidoria.	

Etapa	Ação
17.	Notificar UG Demandada sobre atraso na resposta
Executor	
Ouvidor	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando eletrônico ou e-mail	
Observações/Recomendações	
1. UG Demandada foi notificada pela Ouvidoria.	

Etapa	Ação
18.	Avaliar providências a serem tomadas
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
1. Se identificar necessidade de intervenção do Diretor-Geral , ir para etapa 19	
2. Se houver possibilidade de prorrogação do prazo para resposta, ir para etapa 21	

Etapa	Ação
19.	Comunicar ausência de resposta ao Diretor-Geral
Executor	
Ouvidor	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando Eletrônico	

Etapa	Ação
20.	Notificar UG Demandada para prestação imediata das informações solicitadas
Executor	
Diretor-Geral	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando Eletrônico	
Observações/Recomendações	
1. Na notificação deve ser explicitado que a autoridade da UG Demandada poderá ser responsabilizada pelo descumprimento da obrigação.	

Etapa	Ação
21.	Solicitar no FalaBR prorrogação do prazo para resposta
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
1. Esgotado o último prazo para resposta , executar etapa 22	
2. Ao receber as informações da UG Demandada , ir para etapa 23	

Etapa	Ação
22.	Comunicar a Corregedoria sobre O descumprimento de obrigação pela UG Demandada
Executor	
Ouvidor	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando eletrônico	
Observações/Recomendações	
1. A comunicação deve ocorrer via memorando eletrônico, no qual deverão ser copiadas a Diretoria-Geral e a própria UG Demandada. Após comunicar a Corregedoria, a manifestação deve ser respondida no FalaBR, para que o interessado avalie a resposta e a intenção de entrar com recurso.	
2. Concluída essa etapa, ir para etapa 32	

Etapa	Ação
23.	Avaliar informações recebidas
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
1. Concluída essa etapa, ir para etapa 32	

Etapa	Ação
24.	Encaminhar elogio aos destinatários
Executor	
Ouvidor	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando Eletrônico	
Observações/Recomendações	
1. Concluída essa etapa, ir para etapa 32	

Etapa	Ação
25.	Encaminhar manifestação para órgão ou entidade competente
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
1. A manifestação é encaminhada para o órgão competente, para análise da matéria, encerrando o fluxo da atividade.	

Etapa	Ação
26.	Avaliar teor da denúncia
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
1. Conforme art. 6º do Decreto 10.153/2019: Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia.	
2. Denúncia não habilitada OU Manifestação com resposta conclusiva , ir para etapa 27	
3. Denúncia habilitada para apuração interna , ir para etapa 28	
4. Denúncia habilitada para apuração (cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente), ir para etapa 29	

Etapa	Ação
27.	Encerrar manifestação
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
1. Manifestação finalizada, encerrando o fluxo da atividade.	

Etapa	Ação
28.	Encaminhar denúncia para a Corregedoria do CEFET-MG
Executor	
Ouvidor	
Documento(s) Aplicável(is)	
a. Memorando Eletrônico	
Observações/Recomendações	
1. Envio à Corregedoria para apuração dos fatos apresentados.	
2. Concluída essa etapa, ir para etapa 32	

Etapa	Ação
29.	Encaminhar denúncia para a Ouvidoria-Geral da União via FalaBR
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> Conforme Portaria nº 581, de 09/03/2021 Art. 20. As unidades do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente. Parágrafo único. O envio da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise preliminar e apuração dos fatos relatados. Ao encaminhar a denúncia para a Ouvidoria-Geral da União, o próprio sistema FalaBR notifica o interessado sobre o encaminhamento. Denúncia encaminhada para a Ouvidoria-Geral da União, encerrando o fluxo da atividade. 	

Etapa	Ação
30.	Solicitar ao interessado complementação de informações
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> Tendo recebido as informações complementares, retornar para etapa 13. Completado 20 dias da solicitação, ir para etapa 31. <p>Conforme Portaria CGU nº 581, de 09/03/2021: Art. 16 - § 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento.</p>	

Etapa	Ação
31.	Arquivar manifestação
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> Manifestação arquivada SEM produção de resposta conclusiva. O arquivamento da manifestação é realizado no próprio sistema FalaBR. Conforme Portaria CGU nº 581, de 09/03/2021: Art. 16 - § 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva. 	

Etapa	Ação
32.	Responder manifestação do interessado no FalaBR
Executor	
Ouvidor	
Observações/Recomendações	
<ol style="list-style-type: none"> Manifestação encerrada COM resposta conclusiva 	

4.3 PRÉ-REQUISITOS/RECURSOS NECESSÁRIOS/CUIDADOS ESPECIAIS

4.3.1 A manifestação deve:

- conter dados que permitam o entendimento dos fatos;
- apontar as irregularidades, se for o caso, e
- ser minimamente fundamentada.

4.4 INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Não houve conteúdo para esse tópico na presente versão do documento.

4.5 DESVIOS E AÇÕES NECESSÁRIAS

Não houve conteúdo para esse tópico na presente versão do documento.

5 HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES

Data 06/04/2023 (Aprovação) 14/04/2023 (Vigência)	Versão 1.0	Autor Tatiana Kelly Nunes Bastos	Arquivo Digital PP-139_R1_F11_Va1.docx
Analista de Processos Tiago Magalhães Alves e Ana Raquel Viegas Silva			
Modificações Aprovação Inicial (Portaria Normativa GDG/CEFET-MG N° 7, de 06 de abril de 2023)			

6 INFORMAÇÕES DE CONTROLE

Classificação SIP	Área Governança	Macro-Serviço
	Serviço	Sub-Serviço

Nome(s) Alternativo(s)	Tratamento de manifestação de ouvidoria
-------------------------------	-----------------------------------------

7 DOCUMENTOS ADICIONAIS

Não houve conteúdo para esse tópico na presente versão do documento.

8 PERGUNTAS FREQUENTES

Não houve conteúdo para esse tópico na presente versão do documento.