



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



**FORMULÁRIO DE
MAPEAMENTO
DE PROCESSOS**

**TRATAMENTO
DE DENÚNCIAS**

FORTALEZA

23/09/2025

1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
ID: OUVGERAL_01_v2
UNIDADE: Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará
SUBUNIDADE: Não se aplica
NOME: Tratamento de Denúncias
OBJETIVO: Encaminhar as denúncias formalizadas pelos usuários dos serviços públicos e pela comunidade universitária à Ouvidoria aos setores competentes pela apuração, assegurando ao denunciante identificado o retorno sobre as providências adotadas, o resultado ou o arquivamento.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS: OE5 - Aprimorar a governança e a comunicação institucional.
CLIENTE (público-alvo): Usuários dos serviços públicos (incluindo toda a comunidade universitária). Para fins deste documento foi utilizada a expressão “usuário manifestante” para designar o “cliente” do processo.
GERENTE: Ouvidor(a) Geral da UFC.
DETALHES DO PROCESSO
LEGISLAÇÃO CORRELATA (se houver): Leis N° <u>8.112/1990</u> , N° <u>9.784/1999</u> , N° <u>13.460/2017</u> , N° <u>13.608/2018</u> ; Decretos N° <u>3.669/2000</u> , N° <u>5.480/2005</u> , N° <u>9.492/2018</u> e n° <u>10.153/2019</u> ; Portaria N° <u>116/2024/CGU</u> ; <u>Estatuto da Universidade Federal do Ceará</u> ; <u>Regimento Geral da UFC</u> ; e <u>Regimento Interno da Ouvidoria</u> (Resolução N° 16/2025 do CONSUNI).
DOCUMENTOS: <ol style="list-style-type: none">1. Ofício de Denúncia2. Planilha de Atendimento3. Despacho de Alerta de Prazo4. Despacho de Prorrogação5. Despacho de Complementação (Resposta Denúncia).6. Despacho de Acompanhamento7. Despacho de Encerramento
GATILHO (evento que inicia o processo): Recebimento de denúncia, representação, notícia ou comunicação de irregularidade encaminhada à Ouvidoria Geral pelos canais de atendimento (Fala.BR, e-mail institucional, telefone, whatsapp, atendimento presencial ou videoconferência).
SAÍDA (evento que encerra o processo): Resposta conclusiva ao denunciante (registrada no Fala.BR).
SISTEMAS: Planilhas (Google Planilhas), SEI, Fala.BR, Provedor de e-mail, e WhatsApp.
INDICADORES (indicadores para a medição do processo): Tempo médio de resposta e percentual de demandas respondidas no prazo.
OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:
CONTROLE DE VERSÕES
AUTOR(ES): Verônica Moraes Ximenes, Ycaro Coelho Pereira, Lucas Macedo de Queiroz, Ana Maria de Lima Simões, Luciana Albuquerque Cavalcante e Fernando Henrique Monteiro Carvalho.

DATA: 23/09/2025

2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	RECEBER a manifestação de denúncia	Ouvidoria Geral	<p>1.1 A equipe da Ouvidoria Geral (OG) recebe a manifestação sobre a suposta irregularidade ou ilícito via Fala.BR, <i>e-mail</i> institucional, telefone, WhatsApp, SEI ou atendimento presencial ou remoto.</p> <p>a) Caso o canal de entrada seja o atendimento presencial, a Ouvidoria disponibiliza os meios para que o/a usuário/a registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR ou o orienta a realizar o registro por meios próprios.</p> <p>i) Caso o manifestante prefira que o servidor registre a manifestação, o servidor reduzirá o relato apresentado verbalmente a termo, ocasião em que será solicitada a assinatura do manifestante para o registro na Plataforma Fala.BR</p> <p>b) Caso o canal de entrada seja ligação telefônica, a Ouvidoria orienta o usuário a registrar a manifestação no Fala.BR por meios próprios ou comparecer presencialmente na Ouvidoria;</p> <p>c) Caso o canal de entrada seja correspondência eletrônica, como <i>e-mail</i>, <i>WhatsApp</i> ou ofício no SEI da Ouvidoria, a unidade orienta o usuário a registrar a manifestação no Fala.BR</p> <p>i) Caso o autor prefira que o servidor registre a manifestação, o servidor inserirá a denúncia na Plataforma Fala.BR</p> <p>1.2 Ao identificar o recebimento de nova manifestação na Plataforma Fala.BR, cujo tratamento ainda não foi iniciado por outro membro da equipe, o servidor iniciará o tratamento pelo módulo “Tratar Manifestações” na Plataforma <u>Fala.BR</u>.</p> <p>1.2.1 Diariamente, a equipe deve consultar o módulo “Triar” e/ou página inicial da Plataforma Fala.BR para verificar a existência de novas manifestações. O tratamento seguirá a ordem cronológica, da mais antiga para a mais recente, com prioridade para manifestações classificadas como denúncias em relação às demais tipologias. Dentro do grupo das denúncias, aquelas que envolvem assédio e discriminação terão precedência sobre os demais temas.</p>
2	REGISTRAR informações de denúncias	Ouvidoria Geral	<p>2.1 Ao selecionar a denúncia a ser tratada, equipe da OG deverá fazer o registro das informações iniciais na Planilha de Atendimento [2] observando o seguinte:</p> <p>a) Inserir as informações cadastrais como: “nome do manifestante”; “contato do manifestante”; “tipo de vínculo”; “tipo de manifestação”; “tema”; “subtema”; “resumo da manifestação”;</p>

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			<p>“desdobramento”; “tipo de canal de entrada”; “data do recebimento da manifestação”; “recomendação”; “setor demandado”; “status”; “número NUP - Fala BR”; “Nº processo no SEI”; e “Nome do servidor responsável pelo atendimento”. Tudo a ser registrado na Planilha de Atendimento [2]; e</p> <p>b) Cada servidor/a deve fazer um controle específico das informações sob a sua responsabilidade por meio de planilha individual mantida por cada um/uma para controle interno de prazos.</p> <p>OBS.:No campo Resumo da Manifestação devem ser registradas, de forma objetiva, as seguintes informações mínimas: nome completo e setor de lotação do denunciado; conduta denunciada ou fato principal relatado; unidade, servidor envolvido ou área apontada na denúncia; e data ou período aproximado da ocorrência, se informado.</p> <p>Esses elementos permitem a posterior recuperação da manifestação por meio de busca na planilha, sem necessidade de descrição detalhada do relato.</p>
3	ANALISAR a manifestação	Ouvidoria Geral	<p>3.1 O servidor deve selecionar a opção “Analisar” na página “Detalhes da Manifestação” na Plataforma Fala.BR, registrando seu nome como Responsável pela análise.</p> <p>3.2 O servidor responsável deverá preencher os campos “Assunto” e “Subassunto” da manifestação no Fala.BR com as informações adequadas.</p> <p>3.3 Analisar a classificação da manifestação, a fim de verificar se ela contém efetivamente características de Denúncia ou deve receber outra tipologia (conforme o Art. 3º do Decreto Nº 9.492/2018).</p> <p>3.3.1 Se a classificação estiver equivocada, não possuindo conteúdo de “denúncia” a equipe da OG deverá reclassificá-la para “reclamação”, “solicitação de providências”, “sugestão”, “elogio” ou “pedido de informação” para que possa ser adequadamente tratada.</p> <p>3.3.2. Após a reclassificação, o servidor deverá comunicar o usuário via Plataforma Fala.BR por meio de resposta do tipo Intermediária, utilizando o modelo de texto correspondente.</p> <p>3.4 Analisar se a UFC é competente para a apuração do ilícito ou irregularidade narrada. Assim, devem ser consideradas duas situações:</p> <p>a) Quando compete à UFC a responsabilidade, ou seja, quando a manifestação estiver relacionada aos órgãos da administração superior, no âmbito administrativo e acadêmico vinculados à organicidade da Universidade Federal do Ceará, em conformidade com o Estatuto da Universidade e com o Regimento Geral, o processo seguirá normalmente.</p>

b) Quando a manifestação for de competência de órgão externo à UFC:

Havendo, no teor da manifestação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, deverá ser solicitado seu consentimento prévio e expresso para o compartilhamento dessas informações, conforme o disposto no Art. 41 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, fixando-se o prazo de 20 (vinte) dias para manifestação. Utilizar a Resposta do tipo “Pedido de consentimento” na Plataforma Fala.BR.

- i) Caso o manifestante forneça o consentimento ou não existam elementos de identificação no teor ou nos anexos da denúncia, a demanda deverá ser encaminhada ao órgão competente, com os devidos registros nas planilhas internas.
- ii) Caso o manifestante não conceda a autorização ou a denúncia seja anônima, a Ouvidoria deverá realizar a pseudonimização das informações que possam identificar o denunciante, antes do encaminhamento ao órgão responsável.

3.5 Analisar se a manifestação apresentada reúne os atributos mínimos necessários para o regular prosseguimento. Caso contrário, deve ser arquivada. O arquivamento ocorrerá nas seguintes hipóteses: a) há duplicidade de manifestação; b) há falta de clareza ou insuficiência de dados; c) há falta de urbanidade; d) a manifestação é imprópria ou inadequada; e) as manifestações são encaminhadas com cópias para diversos órgãos apenas para conhecimento; f) há perda de objeto; e g) há insuficiência insanável;

- a) Em caso de insuficiência sanável, deve-se solicitar a complementação das informações ao manifestante. Se não houver resposta dentro do prazo estabelecido ou, mesmo havendo resposta, o conteúdo permanecer insuficiente, a manifestação poderá ser arquivada.
- b) Nas demais hipóteses elencadas, a manifestação deve ser arquivada no Fala.BR e deve ser realizado o registro na **Planilha de Atendimento [2]**
- c) Se a manifestação não se enquadrar nas hipóteses de arquivamento, o processo segue.

3.6 Analisar se a manifestação contém os elementos mínimos descritivos de irregularidade, como **autoria, materialidade e compreensão**, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos;

- a) Se as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação:
Solicitar ao usuário a complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da

PROCESSO PRINCIPAL

Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			<p>data do seu recebimento, sob pena de arquivamento.</p> <p>b) Se presentes os elementos mínimos descritivos, o processo segue.</p> <p>3.7 Analisar hipóteses de encaminhamento externo da manifestação. Caso a manifestação se enquadre em uma das hipóteses legais de competência da CGU ou do MEC, a Ouvidoria deverá proceder ao encaminhamento externo pela Plataforma Fala.BR, observando os seguintes critérios:</p> <p>a) Denúncias de retaliação contra o(a) denunciante (art. 10, III do Decreto nº 10.153/2019 e arts. 4º-A e 4º-C da Lei nº 13.608/2018): A competência para apuração é da CGU, nos termos do Decreto nº 3.669/2000. Devem ser observadas os exemplos de retaliação previstas em lei, tais como: demissão arbitrária, alteração injustificada de funções ou atribuições, imposição de sanções, prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie, retirada de benefícios (diretos ou indiretos) ou negativa de fornecimento de referências profissionais positivas.</p> <p>Antes do encaminhamento à Ouvidoria da CGU, devem se verificar se estão presentes os requisitos do art. 10-A do Decreto nº 10.153/2019.</p> <p>i) NUP da manifestação original registrada na Plataforma Fala.BR que tenha ensejado a alegada retaliação; ou</p> <p>ii) Deve ser confirmado se a denúncia original foi previamente habilitada nos termos do art. 6º-C do Decreto nº 10.153/2019.</p> <p>Caso fáltem os referidos elementos, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao(à) denunciante pela Plataforma Fala.BR.</p> <p>b) Denúncias envolvendo ocupantes de cargo CD-1 (Reitor) e CD-2 (Vice-Reitor e Pró-Reitores). A competência para apuração é da Corregedoria do MEC, nos termos do Decreto nº 3.669/2000. Nesses casos, a Ouvidoria da UFC deve encaminhar a manifestação pela Plataforma Fala.BR à Ouvidoria do MEC, sugerindo o encaminhamento à Corregedoria do MEC, a quem compete instruir o procedimento apuratório.</p> <p>c) Hipóteses do art. 4º, VIII, do Decreto nº 5.480/2005. O encaminhamento deverá ser feito à Ouvidoria da CGU pela Plataforma Fala.BR, quando se verificar a competência do órgão central de apuração em razão do(a):</p> <p>i) inexistência de condições objetivas para realização da apuração pela UFC;</p> <p>ii) complexidade ou relevância da matéria;</p> <p>iii) autoridade envolvida;</p>

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			<p>iv) envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade.</p> <p>3.7.1. Antes de encaminhar a denúncia à CGU ou ao MEC pelo Fala.BR, solicitar o consentimento expresso do denunciante para o envio da manifestação com seus dados de identificação, justificando a necessidade para a apuração. Em caso de ausência de resposta ou negativa de consentimento, a manifestação deve ser enviada após pseudonimização (ver Atividade 3 do Subprocesso 1). Utilizar a Resposta do tipo “Pedido de consentimento” na Plataforma Fala.BR.</p> <p>3.7.2. Caso a denúncia também exija medidas administrativas internas pela UFC, envolvendo servidor fora da competência da CGU ou do MEC, deve-se abrir novo protocolo de manifestação para tratamento da parte que compete à Universidade, e o processo segue o fluxo regular.</p>
4	ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração	Ouvidoria Geral	<p>4.1 Iniciar um novo processo SEI, classificado como sigiloso, na unidade OUVSEC, com o tipo "Ouvidoria: Denúncia". O responsável pelo processo deverá adicionar um “marcador” com uma cor que identifique o seu nome para o devido acompanhamento.</p> <p>4.2. Incluir ofício com o texto padrão Ofício de Denúncia [1] e preencher o modelo com os dados da manifestação.</p> <p>4.3. Pseudonimizar o texto da denúncia, suprimindo os elementos de identificação que permitam a associação da manifestação ao seu autor, senão pelo uso de informação adicional mantida na plataforma Fala.BR. Procedimento descrito no Art. 43 da Portaria Nº 116/2024/CGU.</p> <p>4.3.1. Devem-se considerar como elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto, nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo: os dados cadastrais; os atributos genéticos; os atributos biométricos; e os dados biográficos.</p> <p>4.3.2. São meios pseudonimização a serem adotados, dentre outros, a depender do caso concreto: a produção de extrato; a produção de versão tarjada; a redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem. A plataforma Fala.BR possui ferramenta de tarjamento que pode ser utilizada para este fim.</p> <p>4.4. Conceder as credenciais de acesso ao processo sigiloso aos usuários de todos os membros da equipe da Ouvidoria.</p> <p>4.5 Enviar o número do processo SEI para o grupo de WhatsApp da Ouvidoria, a fim de que o(a) Ouvidor(a) assine digitalmente o ofício de denúncia após revisão do processo.</p> <p>4.6 Encaminhar processo à unidade responsável pela realização da apuração, realizando o credenciamento no processo SEI das respectivas autoridades competentes e dos servidores por ela autorizados.</p>

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			<p>4.6.1. Observar os critérios orientativos da Instrução Normativa Conjunta Nº 1/2025/ CPPAD/OUVIDORIA para definição da área responsável pela apuração.</p> <p>4.6.2. A lista de servidores(as) autorizados(as) para o credenciamento em cada Unidade, consta na Planilha “Credenciais - Processos de Ouvidoria”, que reúne a identificação dos agentes autorizados por cada unidade, via processo SEI, a terem acesso aos processos de Ouvidoria.</p> <p>OBS.: A autoridade setorial credenciada com acesso ao processo sigiloso poderá credenciar outros(as) servidores(as) de sua unidade, independentemente de autorização da Ouvidoria, desde que a concessão do acesso ao teor da denúncia seja indispensável à atividade de apuração.</p>
5	INSERIR resposta conclusiva no FalaBR	Ouvidoria Geral	<p>5.1 Após o encaminhamento da demanda à unidade de apuração, deve-se inserir resposta conclusiva informando o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.</p> <p>Para tanto, o servidor deve selecionar a opção “Analisar” na página “Detalhes da Manifestação” da denúncia a ser concluída e preencher a aba “Responder”, conforme orientações a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de resposta: “Resposta conclusiva” b) Texto da resposta: utilizar padrão de resposta correspondente do documento “Coletânea de modelos para as respostas aos e-mails, Fala.BR e SEI” c) Demanda resolvida: “Não”. d) Especifique o motivo: selecionar opção que melhor se adeque ao caso concreto e) Responsável pela Resposta: Ouvidoria Geral UFC. f) Informações adicionais: responder as perguntas dessa seção com “Sim” ou “Não” de acordo com o caso concreto. <p>5.2 No preenchimento das informações adicionais, caso as respostas às perguntas “Apta?” e “Há envolvimento de servidor público?” sejam ambas “Sim”, a Plataforma Fala.BR irá oferecer a possibilidade de integração com o “ePAD”.</p> <p>5.2.1 Caso a Ouvidoria, identifique preliminarmente que a unidade responsável é a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar, conforme critérios da Instrução Normativa Conjunta Nº 1/2025/ CPPAD/OUVIDORIA, o servidor deve responder a pergunta “Deseja enviar a denúncia à unidade de Corregedoria com acesso ao sistema ePAD?” com “Sim”, e selecionar “Universidade Federal do Ceará” no campo “Corregedoria para apuração”.</p>

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			5.3. Após o registro da resposta conclusiva, o processo segue.
6	MONITORAR o retorno pelo setor responsável	Ouvidoria Geral	<p>6.1 Caso o setor responsável pelo tratamento da denúncia apresente dúvidas quanto à elaboração de resposta à Ouvidoria, deve-se prestar os esclarecimentos necessários por meio de despacho ou comunicação interna.</p> <p>6.2 Caso a unidade responsável necessite de informações adicionais para fundamentar seu juízo de admissibilidade da demanda, a Ouvidoria poderá expedir pedido de complementação diretamente ao usuário, por intermédio do Fala.BR, reabrindo o respectivo processo na plataforma e observando os prazos regulamentares.</p> <p>6.3. Caso a unidade informe que a área responsável pela apuração é outro setor, ainda não cadastrado no processo, a Ouvidoria providenciará o credenciamento do novo setor e procederá ao encaminhamento adequado, garantindo a rastreabilidade e continuidade do tratamento da demanda.</p> <p>6.4 Caso faltem 5 dias corridos para o fim do prazo interno (20 dias prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa do setor) e ainda não haja resposta quanto ao juízo de admissibilidade, deve-se inserir despacho no processo com o texto padrão Despacho Alerta de Prazo [3].</p> <p>6.5 Se, após ser alertada sobre o prazo (Despacho de Alerta de Prazo [3]), a unidade solicitar prorrogação, a Ouvidoria deve conceder a extensão do prazo por mais 10 dias, por meio do Despacho de Prorrogação [4] (texto padrão), conforme <u>Resolução Nº 09/CONSUNI de 09 de março de 2015</u>.</p> <p>6.6 Se não houver resposta da unidade no prazo estabelecido, o(a) Ouvidor(a) enviará mensagem por Whatsapp para a chefia da unidade responsável no último dia do prazo concedido.</p> <p>6.7 Caso o prazo de resposta ao(à) manifestante no Fala.BR (30 dias) se encerre sem que haja subsídios suficientes para elaboração de resposta conclusiva pela Ouvidoria, o servidor deverá prorrogar o referido prazo na plataforma e aguardar o retorno da unidade, utilizando o modelo correspondente na “Coletânea de modelos para as respostas aos e-mails, Fala.BR e SEI”.</p>
7	ANALISAR o retorno do setor responsável	Ouvidoria Geral	<p>7.1 Recebido o retorno do setor apuratório, quando este não trazer informações suficientes ou claras acerca do recebimento da demanda, ou da eventual conclusão ou arquivamento do procedimento instaurado, a Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos complementares à unidade responsável por meio da inserção de Despacho de Complementação (Resposta Denúncia) [5].</p> <p>Esse contato tem caráter meramente informativo, com a finalidade de possibilitar a elaboração de resposta definitiva no sistema Fala.BR e a correta avaliação quanto à resolutividade da manifestação.</p> <p>Obs.: É vedada a realização de diligências apuratórias junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos</p>

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			<p>fatos relatados, conforme o Art. 34 da Portaria nº 116/2024 . Recebida a complementação, o processo segue.</p> <p>7.2 Recebida atualização sobre o andamento do procedimento, caso ainda houver providências a cargo da unidade responsável, como o encaminhamento a outras instâncias apuratórias (ex.: CPPAD) ou a instauração de procedimento apuratório cujo resultado esteja pendente, a manifestação poderá ser respondida no Fala.BR atualizando o denunciante sobre o andamento da apuração. Nesse caso, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Não".</p> <p>7.2.1 A Ouvidoria deve manter o processo SEI aberto enquanto aguarda a conclusão definitiva da demanda. Para tanto, deverá inserir despacho nos autos, utilizando o texto padrão Despacho de Acompanhamento [7], informando à unidade responsável que o processo permanecerá aberto e solicitando que seja comunicado quando houver a conclusão final.</p> <p>7.2.2 Caso seja registrada nova manifestação sobre os mesmos fatos, ou se o manifestante solicitar informações acerca do andamento do procedimento apuratório, a Ouvidoria deverá solicitar atualizações sobre a conclusão da demanda por meio de despacho. Para isso, deverá ser utilizado o texto padrão Despacho de Atualização (Nova Manifestação), no processo SEI já existente.</p> <p>7.3 Caso seja definitivo o retorno recebido, informando a conclusão de procedimento de apuração ou o arquivamento da demanda, o processo segue.</p>
8	COMUNICAR o encerramento da manifestação ao setor	Ouvidoria Geral	<p>8.1 Caso a resposta definitiva esteja assinada ou formalmente ratificada pela chefia máxima da unidade responsável pela apuração, deve-se comunicar ao setor a conclusão da manifestação na Ouvidoria.</p> <p>Para tanto, o servidor deve elaborar o despacho de conclusão no SEI a partir do texto padrão Despacho de Encerramento [7].</p> <p>8.1.1 Caso a resposta recebida não contenha a assinatura da autoridade diretamente responsável, o fato deve ser comunicado ao(à) Ouvidor(a) Geral para que este(a) diligencie a aposição da assinatura junto ao setor competente.</p> <p>Depois de assinado, o servidor deve elaborar o despacho de conclusão.</p> <p>8.2 Depois, deve ser enviado o número de protocolo deste processo do SEI no grupo do <i>WhatsApp da OG</i>.</p> <p>8.3 Em seguida, o Despacho de Encerramento [7] deve ser assinado pelo(a) Ouvidor(a) Geral.</p>
9	ATUALIZAR a manifestação no Fala.BR	Ouvidoria Geral	<p>9.1 Registrar nova resposta conclusiva no Fala.BR informando a conclusão definitiva da demanda.</p> <p>Para tanto, o servidor deve localizar a manifestação pelo número de protocolo no módulo “Tratar Manifestações” da Plataforma Fala.BR e proceder à sua reabertura, registrando como motivo a atualização das informações encaminhadas ao manifestante. Em seguida, deverá</p>

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
			<p>acessar a aba “Responder” e preenchê-la conforme as orientações descritas a seguir.</p> <p>a) Tipo de resposta: “Resposta conclusiva”</p> <p>b) Texto da resposta: utilizar padrão de resposta correspondente do documento “Coletânea de modelos para as respostas aos e-mails, Fala.BR e SEI”</p> <p>c) Demanda resolvida: “Sim”.</p> <p>d) Especifique o motivo: selecionar opção que melhor se adeque ao caso concreto</p> <p>e) Anexos: anexar a resposta definitiva do setor de apuração em PDF</p> <p>f) Responsável pela Resposta: nome do setor de apuração.</p> <p>g) Informações adicionais: os campos dessa seção já estarão preenchidos conforme resposta anterior da demanda.</p>
10	CONCLUIR processo no SEI	Ouvidoria Geral	11. Concluir o processo no sistema SEI.
11	ATUALIZAR planilhas internas	Ouvidoria Geral	<p>12. Atualizar, na Planilha de Atendimento [2], o campo "Status" para a opção “Concluído” e o campo "Desdobramento" com um breve resumo da resposta da unidade apuratória.</p> <p>OBS.: O campo Desdobramento deve conter um breve resumo das ações e do andamento da denúncia. Para que a informação seja facilmente recuperada por meio de busca na planilha, o servidor da Ouvidoria deve registrar, de forma objetiva, as seguintes informações mínimas:</p> <p>a) Providências adotadas pelo setor de apuração ou o arquivamento da demanda;</p> <p>b) setor responsável que respondeu à Ouvidoria;</p> <p>c) resultado da apuração, caso informado, ou breve resumo da resposta final;</p> <p>d) eventuais pedidos de complementação de informações ao manifestante.</p>

3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
CGU	Controladoria Geral da União
OGU	Ouvidoria Geral da União
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

CONSUNI	Conselho Universitário
CPPAD	Comissão Permanente de Processo Disciplinar
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
TAG	Etiqueta de identificação (“Tag” para a classificação dos assuntos)
OG	Ouvidoria Geral