



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ



# FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

## Tratamento de Denúncias

FORTALEZA

10/07/2024

# 1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
<b>ID:</b> OUVGERAL_01_v1
<b>UNIDADE:</b> Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará
<b>NOME:</b> Tratamento de Denúncias
<b>OBJETIVO:</b> Encaminhar as denúncias formalizadas pelos usuários dos serviços públicos e pela comunidade universitária à Ouvidoria aos setores competentes pela sua apuração, de modo que possam responder ao denunciante sobre as providências adotadas ou sobre o seu arquivamento (nos casos das denúncias feitas de modo identificado que permitam o contato entre a Ouvidoria e o denunciante).
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS:</b> OE5 - Aprimorar a governança e a comunicação institucional.
<b>CLIENTE</b> (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.
<b>GERENTE:</b> Ouvidor Geral da UFC.
DETALHES DO PROCESSO
<b>LEGISLAÇÃO CORRELATA</b> (se houver): Leis Nº <u>8.112/90</u> e Nº <u>13.460/17</u> ; Decretos Nº <u>9.492/18</u> e nº <u>10.153/19</u> ; Instrução Normativa Nº <u>7/19/CGU-OGU</u> ; Portaria Nº <u>581/2018/CGU</u> ; <u>Estatuto da Universidade Federal do Ceará</u> ; <u>Regimento Geral da UFC</u> ; e <u>Resolução Nº 09/CONSUNI de 09 de março de 2015</u> .
<b>DOCUMENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ofício de Denúncia</li><li>2. Despacho de Alerta de Prazo</li><li>3. Despacho de Pedido de Complementação</li><li>4. Despacho de Encerramento</li><li>5. Planilha de Atendimento</li><li>6. Despacho de Acompanhamento</li></ol>
<b>GATILHO</b> (evento que inicia o processo): Recebimento de denúncia, ou representação, ou notícia, ou comunicação de irregularidade formalmente encaminhada à Ouvidoria Geral pelos canais oficiais (Fala.BR, e-mail institucional, telefone, whatsapp, atendimento presencial e atendimento <i>on-line</i> ).
<b>SAÍDA</b> (evento que encerra o processo): Resposta conclusiva ao denunciante (registrada no Fala.BR).
<b>SISTEMAS:</b> Planilhas (Excel), SEI, Fala.BR, Provedor de e-mail, e <i>Whatsapp</i> .
<b>INDICADORES</b> (indicadores para a medição do processo): Tempo médio de resposta e percentual de demandas respondidas no prazo.
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:</b>
CONTROLE DE VERSÕES
<b>ALTERAÇÕES DA VERSÃO:</b>
<b>AUTOR(ES):</b> Verônica Morais Ximenes, Ycaro Coelho Pereira, Lucas Macedo de Queiroz, Ana Maria de Lima Simões, Luciana Albuquerque Cavalcante e Fernando Henrique Monteiro Carvalho.

## 2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
		RESPONSÁVEL	
1	RECEBER a manifestação de denúncia	Ouvidoria Geral	A equipe da Ouvidoria Geral (OG) recebe a manifestação sobre a suposta irregularidade ou ilícito via Fala.BR, e-mail institucional, telefone, videoconferência, WhatsApp, SEI ou atendimento presencial.
2	ORIENTAR usuário para o registro da manifestação de denúncia	Usuário manifestante/ Ouvidoria Geral	<p>2.1 A equipe da OG verifica qual foi o canal utilizado pelo usuário e deverá checar se o usuário registrou a sua manifestação no Fala.BR ou se usou outro canal para o registro. (Obs: é necessário orientar que seja feito pelo Fala.BR em conformidade com o Art. 13 da Portaria Nº 581/2021 da CGU que estabelece o seguinte: "as manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR (...)")</p> <p>2.2 Após a orientação do item 2.1, o usuário manifestante poderá optar por uma das alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acessar a plataforma do Fala.BR e registrar a sua manifestação de modo identificado ou anônimo; <u>ou</u></li> <li>b) Autorizar expressamente a equipe da OG para que a sua manifestação seja registrada no Fala.BR.</li> </ul> <p>2.3 A equipe da OG poderá registrar a manifestação de denúncia mesmo <u>sem a anuência</u> expressa do usuário manifestante se a situação apresentar (obrigatoriamente) as duas condições a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se o relato apresentado pelo usuário manifestante tiver os elementos suficientes para o registro no Fala.BR; e</li> <li>b) Se, após transcorridos 20 dias do primeiro contato com a Ouvidoria Geral, a equipe da OG não identificar o registro da manifestação de denúncia no Fala.BR (feito pelo próprio denunciante).</li> </ul>
3	ANALISAR a manifestação	Ouvidoria Geral	<p>O servidor da OG deve acessar a plataforma Fala.BR para iniciar a análise, para isso deve fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Selecionar a opção “Denúncia ou Comunicação” no Fala.BR pelo módulo "Tratar manifestações"; e</li> <li>b) Clicar na opção "Analisar" para registrar seu nome como Responsável pela análise.</li> </ul>
4	AVALIAR a classificação	Ouvidoria Geral	A equipe da OG deve avaliar se a manifestação consiste realmente em uma “denúncia” ou deve receber outra classificação (conforme o Art. 3º do <u>Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</u> ). (Obs: se a classificação estiver equivocada, ou seja, se de fato não constituir atributos de “denúncia” a equipe da OG deverá reclassificá-la para outra opção como “reclamação”, “solicitação de providências”, “sugestão”, “elogio” ou “pedido de informação” para que possa ser adequadamente tratada.)
5	ESCOLHER o “Assunto” e “Tag” (Etiqueta de identificação)	Ouvidoria Geral	A equipe da OG deverá preencher os campos “Assunto” e “Tag” da manifestação no Fala.BR com as informações adequadas.

6	REGISTRAR informações de denúncias	Ouvidoria Geral	<p>A equipe da OG deverá fazer o registro das informações iniciais na <b>Planilha de Atendimento [5]</b>, de modo a observar o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inserir as informações cadastrais como: “nome do manifestante”; “contato do manifestante”; “tipo de vínculo”; “tipo de manifestação”; “tema”; “subtema”; “resumo da manifestação”; “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 <b>Planilha de Atendimento [5]</b>; e</li> <li>b) Fazer um controle específico das informações sob a sua responsabilidade. Isso geralmente é feito por meio de uma planilha individual que cada servidor da equipe da OG desenvolve para diminuir os riscos de perda de prazos.</li> </ul> <p>No caso de denúncias s</p> <p>obre uma <u>potencial fraude às cotas</u>, além de seguir as alíneas “a” e “b”, devem ser registradas as informações relacionados às denúncias de fraudes em cotas na aba da <b>Planilha de Atendimento [5]</b> denominada “Acompanhamento de denúncias de fraude nas cotas”. (Obs: se não consistir em potencial fraude de cotas, o processo deve prosseguir)</p>
7	ANALISAR competência	Ouvidoria Geral	<p>Analisar se a UFC é competente para a apuração do ilícito ou irregularidade narrada. Assim, devem ser consideradas duas situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 UFC, em conformidade com o <u>Estatuto da Universidade Federal do Ceará</u> e do <u>Regimento Geral da Universidade</u>, segue o processo; e</li> <li>b) Quando a manifestação for de competência de órgão externo à UFC o processo deve ser registrado na <b>Planilha de Atendimento [5]</b> para constar no atendimento, mas o status deve ser documentado que a competência não é da UFC. Além disso, a demanda deve ser encaminhada ao órgão competente no Fala.BR, ou concluída na plataforma com orientações ao denunciante para que busque um canal de atendimento direto com o órgão (caso a Ouvidoria do órgão não tenha aderido ao Fala.BR).</li> </ul>
8	ARQUIVAR denúncia	Ouvidoria Geral	<p>É necessário analisar se a manifestação apresentada tem atributos mínimos para dar prosseguimento ao processo <u>ou se deve ser arquivada</u>. Para isso é importante analisar as situações dos subitens de 8.1 a 8.3.</p> <p>8.1 As manifestações são enquadradas nos casos de arquivamento quando: a) há duplicidade de manifestação; b) há falta de clareza ou insuficiência de dados; c) há falta</p>

			<p>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;</p> <p>8.2 Se for necessário, é preciso solicitar a complementação e a resposta ao pedido continuar insuficiente, a manifestação <u>poderá ser arquivada</u>; e</p> <p>8.3 Atualizar o registro em planilhas - <b>Planilha de Atendimento [5]</b> antes de arquivar a manifestação no Fala.BR.</p> <p>Art. 18, § 5º do Decreto 9.492/2018. "A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva."</p>
9	ANALISAR os requisitos mínimos para a habilitação da manifestação	Ouvidoria Geral (Ouvidor Geral)	<p>9.1 A Ouvidoria Geral deverá analisar o conteúdo de modo a avaliar se há a possibilidade de efetiva apuração da demanda pelo setor responsável. Quando foi percebido que o conteúdo da denúncia tem insuficiência sanável de dados, a OG deve <u>solicitar ao autor (manifestante) a complementação</u> da sua manifestação na plataforma Fala.BR. (1) Se for sanada a inconsistência, deve prosseguir o processo. (2) Se não for sanada, poderá ser arquivada. (Art. 18, § 2º "Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.");</p> <p><u>Observação:</u> Se o conteúdo possuir insuficiência insanável de dados (manifestante anônimo) o processo deverá ser concluído no Fala.BR por inabilitação da "denúncia". Por outro lado, se tiver materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade, o <b>processo prossegue</b>;</p> <p>9.2 Em qualquer das situações (de <u>prosseguir</u>, <u>pedir complementação</u> ou <u>arquivar</u>), em seguida, é necessário atualizar os campos "Status" e "Desdobramentos" da <b>Planilha de Atendimento [5]</b>.</p>
10	AVALIAR os potenciais riscos ao denunciante	Ouvidoria Geral	<p>É necessário analisar o conteúdo da manifestação, incluindo os fatos e os contextos relatados. Se for necessário, o servidor da Ouvidoria deve entrar em contato com o denunciante para alertá-lo sobre os riscos de sua identificação, mesmo após pseudonimização.</p> <p><u>Observação:</u> Excepcionalmente, caso as circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante assim o exijam, a <u>denúncia poderá ser encerrada</u>, após a devida justificação no histórico da manifestação e a comunicação ao manifestante (Fala.BR). (Em conformidade com o inciso II do §3º do Art 15 da Portaria nº 581/2018/CGU.)</p>
11	CONCLUIR as comunicações no Fala.BR	Ouvidoria Geral	<p>11.1 Depois de verificada a suficiência e adequação do conteúdo da denúncia, o servidor da OG deverá concluir as comunicações (denúncias anônimas) no Fala.BR. informando o encaminhamento à unidade de apuração.</p> <p>11.2 Em seguida, deve-se iniciar o encaminhamento interno (UFC) da manifestação.</p>

12	ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração	Ouvidoria Geral	<b>SUBPROCESSO (1):</b> ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração
13	ALERTAR sobre a proximidade do final do prazo	Ouvidoria Geral	<p>13.1 Caso faltem 5 dias úteis para o fim do prazo e ainda não haja resposta, inserir despacho no processo com texto padrão <b>Despacho Alerta de Prazo [2]</b>.</p> <p>13.2 Se não houver resposta da unidade no prazo estabelecido, o(a) Ouvidor(a) enviará mensagem por Whatsapp para a direção da unidade responsável.</p> <p>13.3 Se, após ser alertada sobre o prazo (<b>Despacho de Alerta de Prazo [2]</b>), a unidade solicitar prorrogação, a Ouvidoria deve conceder a extensão do prazo por mais 10 dias, conforme <u>Resolução N° 09/CONSUNI de 09 de março de 2015</u>.</p> <p>13.4 Se não houver resposta da unidade no prazo estabelecido, o(a) Ouvidor(a) enviará mensagem por Whatsapp para a direção da unidade responsável.</p>
14	ANALISAR os requisitos da resposta	Ouvidoria Geral	<p>A equipe da OG deve fazer a análise formal do atendimento ao conteúdo mínimo da resposta às denúncias. Conforme o Art. 22 do Decreto N° 9.492/2018, a resposta à denúncia deve conter informações sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, por meio do <b>Ofício de Denúncia [1]</b> e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, por meio do <b>Despacho de Encerramento [4]</b>. Deve ser observado se a resposta recebida atende ao conteúdo mínimo.</p> <p>Quando não forem observados os requisitos mínimos é preciso solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, por meio do <b>Despacho de Pedido de Complementação [3]</b>, vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, conforme o Art. 17 da Portaria n° 581/2021/CGU.</p> <p><u>Observações:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se, a apuração demandar ações mais demoradas por parte da unidade responsável (como a necessidade de encaminhar a outras unidades superiores e/ou apuratórias como a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar), a equipe da Ouvidoria Geral deverá registrar, na Plataforma Fala.BR, o encaminhamento do processo NUP para o sistema e-Pad. De modo que a CPPAD aprecie o assunto e dê os devidos encaminhamentos apuratórios. Assim, a OG informa no Fala.BR sobre esse trâmite interno e conclui o processo. Nesse caso, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Não".</li> <li>• Caberá à equipe da Ouvidoria Geral o devido acompanhamento interno por meio do <b>Despacho de Acompanhamento [6]</b> a ser tramitado via SEI.</li> <li>• Quando o resultado conclusivo da apuração for enviado à Ouvidoria Geral, a equipe da OG deverá reabrir a manifestação no Fala.BR para inserir a resposta final do assunto na referida plataforma e selecionar a opção "Resolvido" no sistema.</li> </ul>
15	SOLICITAR informações adicionais	Ouvidoria Geral	Caso os subsídios fornecidos pela unidade de apuração e/ou de admissibilidade sejam insuficientes para a elaboração da resposta conclusiva ao denunciante, a unidade de Ouvidoria pode solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, por meio do

			<b>Despacho de Pedido de Complementação [3]</b> , vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, conforme o Art. 17 da Portaria Nº 581/2021/CGU.
16	INFORMAR sobre a conclusão da manifestação no Fala.BR	Ouvidoria Geral	A equipe da Ouvidoria deve informar as providências e aguardar a resposta conclusiva (de modo a garantir a conformidade com a Portaria Nº 581/2018/CGU; e Resolução Nº 09/CONSUNI de 09 de março de 2015). Ao receber a resposta da unidade responsável, a equipe da OG deve registrar o conteúdo no sistema Fala.BR sobre as providências adotadas pela área responsável, anexando-se a resposta do setor à Ouvidoria (para que o usuário tenha acesso a atualização da sua manifestação). Além de inserir o conteúdo no Fala.BR é necessário responder “sim” ao campo da pergunta "Demanda resolvida?".
17	COMUNICAR sobre conclusão da manifestação ao setor	Ouvidoria Geral	17.1 A equipe da OG deve comunicar à unidade responsável pela apuração sobre a conclusão da manifestação. Para isso, deve elaborar o despacho de conclusão no SEI, através do <b>Despacho de Encerramento [4]</b> . 17.2 <b>Depois, deve ser enviado o</b> número de protocolo deste processo do SEI no grupo do <i>WhatsApp da OG</i> . 17.3 Em seguida, o <b>Despacho de Encerramento [4]</b> deve ser assinado pelo(a) Ouvidor(a) Geral.
18	REALIZAR controle interno do arquivamento	Ouvidoria Geral	Enviar <i>e-mail</i> pelo SEI, contendo todos os documentos do processo para o endereço "ouvidoria@ufc.br" para fins de arquivamento e posterior acesso caso seja necessário.
19	CONCLUIR o tratamento da manifestação de denúncia (no âmbito da UFC)	Ouvidoria Geral	<b>SUBPROCESSO (2):</b> CONCLUIR o tratamento da manifestação de denúncia (no âmbito da UFC) (Realizado por meio do <b>Despacho de Encerramento [4]</b> ; e da atualização da <b>Planilha de Atendimento [5]</b> )
20	SOLICITAR a atualização sobre andamento	Ouvidoria Geral	Se houver uma nova manifestação a respeito dos mesmos fatos ou se o manifestante solicitar informações sobre o andamento do procedimento apuratório a Ouvidoria deve solicitar informações atualizadas por meio de <b>Despacho de Pedido de Complementação [3]</b> no processo SEI já existente.
21	REGISTRAR a resposta conclusiva no Fala.BR	Ouvidoria Geral	<b>SUBPROCESSO (3): REGISTRAR a resposta conclusiva no Fala.BR (REABRIR a manifestação)</b>

SUBPROCESSO (1): ENCAMINHAR a manifestação à unidade de apuração			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	INICIAR processo SEI de denúncia	Ouvidoria Geral	A equipe da OG inicia um novo processo sigiloso no SEI, pelo login OUVSEC, com o tipo "Ouvidoria: Denúncia". O responsável pelo processo deverá adicionar uma “tag” com uma cor que identifique o seu nome (previamente cadastrada pela equipe no SEI) para o devido acompanhamento.

2	INCLUIR ofício	Ouvidoria Geral	A equipe da OG elabora e inclui um ofício com o texto padrão <b>Ofício de Denúncia [1]</b> para abrir processo SEI de denúncia anônima (Fala.BR)"
3	PSEUDONIMIZAR a denúncia	Ouvidoria Geral	No procedimento de pseudonimização, a equipe da OG deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida na plataforma Fala.BR. Procedimento descrito nos Arts. 34 e 35 da Portaria nº 581/2021 da CGU. Obs: o tarjamento é possível fazer pelo Fala.BR como recurso disponibilizado pela CGU em 2024.
4	CONCEDER credenciais de acesso	Ouvidoria Geral	A equipe da OG concede as credenciais de acesso ao processo sigiloso à todos da equipe da Ouvidoria.
5	COLHER assinatura do Ouvidor	Ouvidoria Geral	A equipe da OG envia o número do processo para o grupo de WhatsApp da Ouvidoria e o(a) Ouvidor(a) após sua assinatura após revisão do processo.
6	ENVIAR para unidade competente	Ouvidoria Geral	A equipe da OG encaminha à unidade responsável pela realização da apuração o <b>Ofício de Denúncia [1]</b> . Para o envio, deve ser realizado o credenciamento das autoridades competentes da respectiva unidade (chefia máxima) no processo SEI. Obs: a autoridade setorial credenciada com o acesso ao processo sigiloso pode credenciar outros(as) servidores(as) da sua unidade sem necessitar da autorização da OG.

**SUBPROCESSO (2): CONCLUIR o tratamento da manifestação de denúncia (no âmbito da UFC)**

Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	ATUALIZAR o Fala BR ao manifestante (Fala BR)	Ouvidoria Geral	Caso os subsídios fornecidos pelo setor de apuração não sejam definitivos, deve-se incluir resposta conclusiva no Sistema Fala.BR informando as providências para apuração tomadas até o momento. Nesse caso, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Não". O texto da resposta deve comunicar que a Ouvidoria seguirá aguardando providências definitivas e atualizará a demanda quando houver o encerramento das atividades apuratórias.  Se a unidade apuratória decidir por arquivar ou já finalizou o processo de apuração e enviou o resultado à OG, deve-se incluir resposta conclusiva no Sistema Fala.BR e nesse caso, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Sim".
2	COMUNICAR acompanhamento ao setor	Ouvidoria Geral	É criado o despacho de acompanhamento no SEI, com posterior envio do número de protocolo no grupo do WhatsApp e aposição da assinatura do(a) ouvidor(a). Deve-se utilizar o texto padrão no SEI <b>Despacho de Acompanhamento [6]</b> .
3	CONCLUIR processo no SEI	Ouvidoria Geral	3.1 A equipe da OG deve elaborar o despacho de conclusão no SEI, através do <b>Despacho de Encerramento [4]</b> ; 3.2 Depois, deve ser enviado o número de protocolo deste processo do SEI no grupo do <i>WhatsApp</i> da OG.

			3.3 Em seguida, o <b>Despacho de Encerramento [4]</b> deve ser assinado pelo Ouvidor Geral. Elaborar o <b>Despacho de encerramento [4]</b> ; e 3.4 O processo deve ser concluído no sistema SEI.
4	ATUALIZAR planilhas internas	Ouvidoria Geral	Atualizar as colunas "Status" e "Desdobramento" da <b>Planilha de Atendimento [5]</b> .
5	REALIZAR controle interno do arquivamento	Ouvidoria Geral	Enviar <i>e-mail</i> pelo SEI, contendo todos os documentos do processo para o endereço "ouvidoria@ufc.br" para fins de arquivamento e posterior acesso caso seja necessário.

SUBPROCESSO (3): REGISTRAR a resposta conclusiva no Fala.BR (REABRIR a manifestação)			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	REABRIR manifestação	Ouvidoria Geral	Quando o setor responsável fornecer resposta definitiva ao processo no SEI, deve-se pesquisar a manifestação pelo número de protocolo no módulo "Tratar Manifestações" do Fala.BR, entrar na página de tratamento da manifestação e clicar em "Reabrir".
2	ATUALIZAR informações enviadas ao manifestante	Ouvidoria Geral	Responder conclusivamente a manifestação, registrando no Fala.BR sobre as providências definitivas adotadas pelo setor de apuração. Nesta etapa, o campo "Demanda resolvida?" no Fala.BR deve ser preenchido com "Sim".
3	COMUNICAR conclusão ao setor	Ouvidoria Geral	Criação de <b>Despacho de Encerramento [4]</b> no SEI, envio do número de protocolo pelo grupo do WhatsApp e assinatura do ouvidor.
4	CONCLUIR processo no SEI	Ouvidoria Geral	Concluir o processo no sistema SEI.
5	ATUALIZAR planilhas internas	Ouvidoria Geral	Atualizar as colunas "Status" e "Desdobramento" da <b>Planilha de Atendimento [5]</b> .

### 3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>CGU</b>	Controladoria Geral da União
<b>OGU</b>	Ouvidoria Geral da União
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>CONSUNI</b>	Conselho Universitário
<b>PAD</b>	Processo Administrativo Disciplinar
<b>TAG</b>	Etiqueta de identificação ("Tag" para a classificação dos assuntos)
<b>OG</b>	Ouvidoria Geral