



FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Processo

Tratar manifestações de denúncia

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE PROCESSOS

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Macroprocesso:

Gestão da Governança, Controle Interno e Participação Social

Nome do processo:

Tratar manifestações de denúncia

Unidade/dono do processo:

Ouvidoria

Objetivo do processo:

Realizar a triagem, encaminhamento e resposta das manifestações de denúncias recebidas, assegurando o cumprimento das normas e a proteção dos direitos dos cidadãos. Esse processo é essencial para garantir a transparência, participação social, confiança pública na instituição e contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços prestados. Gera valor para cidadãos, alunos, servidores, órgãos de controle e outras partes interessadas, atendendo suas expectativas de retorno em tempo razoável, acolhimento empático e adoção de medidas preventivas e corretivas necessárias.

Identificador do processo:

OUVIDORIA 01

Alinhamento estratégico

Promover ações visando mais transparência das ações e resultados institucionais.

- Indicador: tempo médio de resposta da Ouvidoria (dias)
- Indicador: grau de resolutividade (percentual)

CONTROLE DE VERSÕES

#	Data	Autor(es)	Descrição

DESCRIÇÃO TEXTUAL DO PROCESSO

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor e instituição.

Realizar a triagem, encaminhamento e resposta das manifestações de denúncias recebidas, assegurando o cumprimento das normas e a proteção dos direitos dos cidadãos. Esse processo é essencial para garantir a transparência, participação social, confiança pública na instituição e contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços prestados. Gera valor para cidadãos, alunos, servidores, órgãos de controle e outras partes interessadas, atendendo suas expectativas de retorno em tempo razoável, acolhimento empático e adoção de medidas preventivas e corretivas necessárias.

2. O que NÃO é objetivo do processo?

Descrever a o que não faz parte do escopo do processo.

Realizar a apuração da denúncia; executar ações corretivas.

3. O que significa sucesso ao final do processo? Há indicadores que medem isso?

Interpretações como nível de alcance do objetivo/missão do processo; satisfação do cliente final; grau de conformidade com legislação vigente; ausência de erros e inconformidades etc. Esse sucesso é medido, por exemplo, o tempo de preenchimento de relatórios; percentual de atrasos; recursos financeiros empregados, nível de satisfação do cliente final etc.

Atingir alto grau de satisfação com o serviço prestado e de resolatividade, dentro do tempo médio de resposta estabelecido (≤ 15 dias).

4. Quais as regras e normas do processo?

Regras são legislações externas, normas e políticas internas e/ou externas que interferem em como o processo deve ocorrer.

Decreto nº 9.492/2018, Lei nº 13.460/2017; Portaria nº 581, de 9 de março de 2021; Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019

5. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, unidades, pessoas que estão envolvidos no processo

Denunciante, Ouvidoria, Instâncias internas e externas (CEI; CPAC; CAPC; CODE; CEUA; CEP/UFSB; Mediação de Conflitos; AUDIN; CGU; CEP)

6. Quais são as entradas e fornecedores do processo?

Entradas são informações, documentos, processo ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações.

Entrada	Fornecedor
Denúncia recebida	Denunciante (interno ou externo à instituição)

7. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

O processo se inicia com o recebimento da denúncia de alguma irregularidade ou conduta indevida identificada pelo denunciante.

8. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo. Documento entregue, e-mail respondido.

O processo tem alguns pontos de encerramento: i) quando a manifestação recebida não caracteriza uma denúncia; ii) quando a denúncia não for de competência da UFSB para o tratamento; iii) quando ocorre o arquivamento automático pelo sistema em razão do não envio da informação complementação solicitada; iv) quando o cidadão recebe a resposta do encaminhamento da apuração.

9. Quais são as saídas do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado, demanda atendida. Poder ser intangível, como uma avaliação, uma decisão.

As saídas geradas pelo processo atendem diretamente a quais clientes? Clientes são, por exemplo, setores, estudantes, sociedade, órgãos do governo, entre outros. Os clientes estão ligados ao produto/serviço que é gerado pelo processo.

Saídas	Clientes
Denúncia tratada e encaminhada para apuração das instâncias responsáveis (internas ou externas)	Denunciante
	Instâncias internas e externas

Respostas formais aos denunciante (comunicação direta com os denunciante, informando sobre o andamento ou conclusão do processo)	Denunciante
--	-------------

10. Quais sistemas e infraestrutura utilizada?

Quais sistemas de informação, planilha de controle, equipamentos ou instalações físicas e lógicas sortam a execução do processo?

Fala.BR, E-mail institucional.

11. Quais documentos de suporte para realização do processo?

Documentos como checklists, manuais, guias etc. apoiam os atores envolvidos no processo?

Manual do Módulo "Ouvidoria", da CGU. Link: [Fala.BR - Módulo Ouvidoria - Wiki CGU](#)

12. Qual o nível de estabilidade do processo?

O processo sofre mudanças constantes em suas atividades/etapas? O processo passa por pouca ou muita alteração ao longo de 1 ano?

Muito baixo Baixo Médio Alto

13. Qual a periodicidade com que o processo é realizado?

Frequência com que o processo é executado no tempo.

Diária Semanal Semestral Por demanda

14. Quais as principais dores do processo?

Fraquezas, falhas, erros, gargalos etc

Problema	Impactos gerados	Sugestões de melhorias
--	--	--

15. Quais os fatores críticos para o sucesso do processo?

Elementos chave como capacitação, disponibilidade orçamentária, infraestrutura, sistemas de informação etc.

Fator	Condição atual
Agilidade no atendimento e resposta (recebimento, triagem, encaminhamento e comunicação), de modo a cumprir o prazo legal de resposta ao cidadão (30 + 30 dias)	Acima do esperado
Capacitação da equipe ou responsável da Ouvidoria para lidar com as denúncias de forma empática, ética e eficiente, respeitando os direitos dos denunciante e seguindo as normas vigentes.	Dentro do esperado
Disponibilidade de evidências das denúncias recebidas (fotos, vídeos, conversas etc.) facilita a análise rápida e precisa dos fatos narrados, reduzindo a necessidade de complementações e retrabalho.	Dentro do esperado

16. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao seu fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas.

#	ATIVIDADE	QUEM	POR QUE	ONDE	TEMPO
1	Registrar manifestação de denúncia	Denunciante	Devido a comportamento inadequado ou relato de irregularidade identificada pelo denunciante. A manifestação deve conter a descrição clara e objetiva dos fatos, a identificação dos envolvidos e, se possível, a anexação de documentos que comprovem a denúncia. Se for presencialmente, o ouvidor deverá anotar todos os relatos feitos por parte do denunciante.	Fala.Br / E-mail / Presencial	--
2	Receber a manifestação de denúncia	Ouvidoria	A denúncia feita pelo Fala.Br é notificada pelo e-mail da Ouvidoria, que então acessa o sistema para conhecer o seu conteúdo. Em caso de atendimento presencial, é necessário, ao final do registro da denúncia, validar, junto ao denunciante, o teor da manifestação apresentada, que deve assinar esse documento, que posteriormente será inserido no FalaBR por parte do ouvidor, para dar início ao registro da denúncia.	Fala.Br / E-mail / Presencial	--
3	Analisar a necessidade de registro da denúncia	Ouvidoria	Em caso de a denúncia ser apresentada via <u>e-mail ou presencial</u> , deve ser realizada uma análise sobre a necessidade de registrá-la no sistema Fala.BR Essa análise atende a exigência legal de registrar todas as manifestações no sistema. 1. Se a denúncia chegou por e-mail ou meio presencial , o fluxo segue para a atividade "cadastrar a denúncia no Fala.Br"; 2. Se a denúncia chegou diretamente pelo Fala.BR , o fluxo segue para a atividade "Realizar triagem".	E-mail Presencial	24 horas
3.1	Cadastrar a denúncia no Fala.Br, se necessário	Ouvidoria	Todas as denúncias recebidas devem ser registradas no Fala.BR, para que seja gerado um protocolo e o denunciante possa acompanhar a tramitação da sua manifestação. O cadastramento pode envolver um tratamento adicional da denúncia e dos elementos apresentados, por exemplo: tarjamento, juntamento de arquivos (documentos, fotos, áudios etc.). Observação: nesta etapa está previsto o cadastro da unidade respondente no Fala.BR, caso ainda não cadastrada.	Fala.BR	60 minutos
4	Realizar análise de tipologia	Ouvidoria	Realizar análise preliminar sobre preenchimento das informações e escolha correta da opção "Denúncia", observando se o lançamento está de acordo com a legislação vigente. Envolve classificar a manifestação de acordo com o tipo adequado, visando o correto encaminhamento da manifestação e a proteção ao denunciante (não exposição), quando aplicável. 1. Se a manifestação não se tratar de denúncia , o processo segue para a etapa "Adequar tipologia" 2. Se a manifestação se tratar de denúncia , o processo segue para a etapa "Avaliar se a denúncia compete à UFSB".	Fala.BR	30 minutos
4.1	Adequar a tipologia	Ouvidoria	Quando não for denúncia, a manifestação deve ser reclassificada conforme um novo tipo e este processo de trabalho é encerrado.	Fala.BR	30 minutos

			Ressalta-se que a manifestação será tratada em outro processo de trabalho, considerando a tipologia de acordo com o fluxo adequado.		
5	Avaliar se a denúncia compete à UFSB	Ouvidoria	Após a análise prévia da manifestação (assunto e classificação), deve-se verificar se a denúncia é de competência da Universidade para tratamento. Essa avaliação deve ser concluída em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30, conforme a legislação vigente. 1. Se a denúncia não for de competência da Universidade , o processo segue para a etapa "encaminhar a Ouvidoria pertinente"; 2. Se a denúncia for de competência da Universidade , o processo segue para a etapa "realizar a triagem"	Fala.BR	30 minutos
5.1	Encaminhar para a Ouvidoria pertinente	Ouvidoria	Quando a denúncia <u>não for de competência da Universidade</u> , busca-se, via sistema, identificar e encaminhar, quando possível, para a Ouvidoria competente para tratar a manifestação do denunciante. Se não for possível identificar e encaminhar a denúncia, o processo segue para a etapa "Encerrar a manifestação de denúncia"	Fala.BR	30 minutos
5.2	Encerrar a manifestação de denúncia	Ouvidoria	Se não for possível identificar a Ouvidoria competente no FalaBr, deve-se encerrar a denúncia no sistema.	Fala.BR	30 minutos
5.3	Informar ao denunciante	Ouvidoria	Comunicar ao denunciante sobre a impossibilidade de tratamento da denúncia e orientá-lo a buscar o órgão adequado para atendimento da manifestação.	Fala.BR	30 minutos
6	Realizar triagem	Ouvidoria	Deve-se identificar e classificar o conteúdo da denúncia de acordo com seu objeto, como assédio, discriminação, desvio de conduta ética, responsabilização de ente privado, entre outros. Essa triagem é fundamental para que a manifestação seja tratada de maneira adequada e tem como finalidade possibilitar o encaminhamento correto da denúncia às instâncias internas competentes.	Fala.BR	4 horas
7	Analisar se há elementos suficientes para apuração	Ouvidoria	Certificar-se de que a denúncia contém os elementos mínimos necessários para iniciar uma apuração, como a descrição dos fatos e as evidências apresentadas. Esses elementos podem ser: e-mails, vídeos, fotos, áudios, imagens de conversas etc. Além disso, a denúncia deve indicar quem são os possíveis responsáveis (autoria) e que comprovem a ocorrência dos fatos (materialidade). 1. Se não houver elementos suficientes , o fluxo segue para a etapa "solicitar complementação de informação"; 2. Se houver elementos suficientes , o processo segue para a etapa "encaminhar a denúncia para apuração";	Fala.BR	60 minutos
7.1	Solicitar complementação de informação	Ouvidoria	Em caso de elementos insuficientes para caracterização ou comprovação da denúncia, deve-se solicitar ao denunciante o envio de informações complementares, de modo a possibilitar o entendimento e a possível apuração interna. Observação: caso a denúncia seja anônima, não devem ser solicitados os dados do denunciante.	Fala.BR	30 minutos
7.2	Enviar informações complementares	Denunciante	Encaminhar informações complementares solicitadas pela Ouvidoria. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original (30 + 30 dias), abrindo um prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas.	Fala.BR	20 dias

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Caso o manifestante não responda o primeiro pedido de complementação em até 20 dias da solicitação, a manifestação será automaticamente encerrada por ausência de complementação, passando à situação de arquivada por impossibilidade de informações; 2. Se o denunciante enviar todas as informações complementares, o processo segue para a etapa "encaminhar para apuração". <p><u>Observação:</u> se o usuário complementar a manifestação, o prazo para resposta volta a ser contado do ponto em que parou, em virtude do pedido de complementação.</p>		
8	Avaliar a necessidade de tarjamento	Ouvidoria	<p>Envolve analisar os documentos recebidos juntamente com a denúncia e determinar se as informações pessoais ou sensíveis precisam ser ocultadas (tarjadas) antes de serem encaminhadas para apuração. Essa atividade visa proteger as informações e privacidade do denunciante, em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados e outras regulamentações.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se houver a necessidade do tarjamento, o processo segue para a etapa "Tarjar informações do denunciante"; 2. Se não houver a necessidade, o processo para a etapa "Encaminhar para apuração" 	Fala.BR	2 horas
8.1	Tarjar informações do denunciante	Ouvidoria	<p>Envolve identificar informações pessoais ou sensíveis dos documentos recebidos e aplicar o tarjamento conforme as ferramentas disponibilizadas no sistema. Essa atividade visa omitir as informações pessoais do denunciante antes de serem encaminhadas para apuração, em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados e outras regulamentações.</p>	FalaBr	2hrs
9	Encaminhar para a apuração	Ouvidoria	<p>Após a triagem e avaliação da denúncia, esta deve ser encaminhada para a instância competente para o devido tratamento. Esse encaminhamento deve respeitar o prazo legal de 30 dias (prorrogável por mais 30).</p> <p>O encaminhamento da denúncia para apuração depende da natureza e do conteúdo da manifestação recebida. As instâncias podem incluir: Comissão de Ética (CEt), Comissão Permanente de Atividades Correcionais (CPAC), Comitê de Acompanhamento da Política de Cotas (CAPC), Comissão de Ética Estudantil (CODE), Controladoria Geral da União (CGU); Auditoria Interna (AUDIN); Comissão de Ética Pública (CEP); Comissão de Ética no Uso de Animais (CEUA); Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP/UFSB); Mediação de Conflitos.</p>	FalaBr	60 minutos
10	Informar ao denunciante o encaminhamento	Ouvidoria	<p>Informar ao denunciante que a manifestação foi encaminhada para apuração pela instância competente. Essa comunicação revela que a Ouvidoria cumpriu seu papel de receber, avaliar e encaminhar a denúncia para investigação, cabendo as instâncias apurar e manter o cidadão informado do andamento e conclusão.</p>	FalaBr	30 minutos

11	Receber a denúncia	CEt; CPAC; CAPC; CODE; CEUA; CEP/UFBS; Mediação de Conflitos; Auditoria Interna CGU; CEP	Receber a denúncia registrada no sistema visando avaliar seu conteúdo e o tratamento adequado.	FalaBr	--
12	Realizar juízo de admissibilidade	CEt; CPAC; CAPC; CODE; CEUA; CEP/UFBS; Mediação de Conflitos; Auditoria Interna CGU; CEP	A etapa de juízo de admissibilidade da denúncia é uma fase preliminar em que se verifica se a denúncia cumpre os requisitos formais e processuais necessários para ser aceita e investigada. Os principais pontos dessa etapa são: análise preliminar; verificação de competência; plausibilidade dos fatos; coleta de informações complementares; emitir decisão administrativa. Essa etapa é crucial para garantir que apenas denúncias com fundamento e relevância sejam investigadas, evitando desperdício de recursos e garantindo a eficiência do processo investigativo.	FalaBr	--
13	Informar o encaminhamento da apuração	CEt; CPAC; CAPC; CODE; CEUA; CEP/UFBS; Mediação de Conflitos; Auditoria Interna CGU; CEP	A instância interna responsável pela apuração terá até 20 dias, para enviar uma resposta preliminar ou final da apuração, ou o encaminhamento dado à denúncia, para que a Ouvidoria possa informar o denunciante via FalaBr. A instância deve considerar a boa prática de publicar na sua página o extrato das denúncias recebidas e em andamento. Observação: em caso de não resposta da instância interna, enviar e-mail para lembrar o prazo. Em caso de insucesso, enviar notificação para a instância imediatamente superior.	FalaBr	20 dias
14	Informar o encaminhamento dado à denúncia	Ouvidoria	Uma vez recebido o encaminhamento da apuração (preliminar ou final) da denúncia pela instância interna, deve-se informar ao denunciante sobre as conclusões e ações tomadas, que podem incluir a abertura de um processo investigativo ou o arquivamento da manifestação por falta de elementos mínimos. Essa etapa é essencial para garantir transparência e manter a confiança do denunciante na instituição.	FalaBr	30 minutos
15	Receber o encaminhamento da apuração	Denunciante	Receber o desfecho do encaminhamento que foi dado a denúncia pela instância interna com as medidas adotadas.	FalaBr	--
16	Responder pesquisa de satisfação	Denunciante	O denunciante recebe um convite automático para participar da pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela Ouvidoria. A pesquisa fornece feedback sobre os serviços recebidos e avalia itens como o grau de resolutividade e o tempo de resposta. Essa avaliação não é obrigatória.	FalaBr	--

