

MANUAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



1. Apresentação

Este manual estabelece rotinas e procedimentos para o atendimento da Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB), visando garantir transparência, eficiência e sigilo no tratamento das demandas recebidas.

2. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da UFSB opera por meio dos seguintes canais:

E-mail Institucional

ouvidoria@ufsb.edu.br

Respostas em até 48h úteis para confirmação de recebimento e cadastro no FalaBr.

Atendimento Presencial (Com Agendamento)

Segunda a Quarta-feira

Manhã: 8h às 12h

Tarde: 13h às 17h

Local: 3º Andar, Reitoria, Praça Jose Bastos, s/nº

Agendamento: via e-mail (ouvidoria@ufsb.edu.br)

Atendimento On-Line (Com Agendamento)

Quinta e Sexta-feira

Manhã: 8h às 12h

Tarde: 13h às 17h

Plataforma Fala.BR (Ouvidoria Digital)

Acesso: <https://falabr.cgu.gov.br>

Funcionamento: 24hs

Registro de manifestações (denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões).

Acompanhamento via número de protocolo.

Prazo máximo de 30 dias para resposta conclusiva (casos complexos podem ter prazos prorrogados por mais 30 dias).

3. Fluxograma de Atendimento

Recebimento da Demanda

1. Registro no Sistema:

Todas as manifestações (e-mail, presencial) devem ser cadastradas na Plataforma FalaBr:

- Número de protocolo .
- Tipo (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio).

2. Triagem Inicial:

Verificar se o assunto é de competência da UFSB. Caso não seja, encaminhá-lo à ouvidoria responsável. Se a ouvidoria não estiver disponível na Plataforma Fala.BR, orientar o/a cidadão/â, quando cabível, sobre o órgão correto para a demanda.

Análise e Encaminhamento

Todas as manifestações são analisadas criteriosamente. Verifica-se a tipologia e o assunto e, se estiverem corretos, o caso é encaminhado ao setor responsável, com solicitação de retorno no prazo de 15 dias. Caso contrário, realiza-se os ajustes necessários antes do encaminhamento.

Denúncias: Priorizadas conforme gravidade (urgente, prioritária, rotina).

Reclamações/Sugestões: Encaminhadas aos setores responsáveis.

Elogios: Registrados e encaminhados para reconhecimento interno.

Resposta e Encerramento

A ouvidoria recebe a resposta da área técnica realiza sua adequação a padrões de linguagem clara e simples podendo sugerir ajustes no âmbito do procedimento de revisão e a encaminha ao/a manifestante via plataforma FalaBr.

4. Roteiro Padrão de Atendimento

Atendimento por E-mail

1. Modelo de Resposta Inicial (Confirmação de Recebimento):

Prezado/a (Nome),

Agradecemos o seu contato e as informações que nos foram enviadas.

Sua manifestação foi devidamente registrada na plataforma Fala.BR, sob o protocolo nº XXX. Para assegurar a análise adequada e as providências cabíveis, encaminharemos sua demanda a [Nome do Setor/Unidade].

Você receberá uma resposta diretamente pela plataforma Fala.BR assim que o setor responsável nos retornar.

Observação: Nossos prazos legais para resposta são de até 30 dias, prorrogáveis por igual período.

Caso surja qualquer dúvida ou necessite de esclarecimentos adicionais, estamos à disposição.

Atenciosamente,

1. Modelo de Resposta Conclusiva (Reclamação e Solicitação**)**

Prezado/a (Nome),

Em atenção a sua solicitação estamos encaminhando as informações concedidas pelo setor [Nome do Setor/Unidade]

Seguimos à disposição.

*Atenciosamente,
Ouvidoria/UFSB*

2. Modelo de Resposta Conclusiva (Elogio**):**

Prezado/a (Nome),

Agradecemos por sua participação e estamos encaminhando as informações concedidas para conhecimento do setor [Nome do Setor/Unidade]

*Atenciosamente,
Ouvidoria/UFSB*

3. Modelo de Resposta Conclusiva (Denúncia**):**

Prezado/a (Nome),

Com os melhores cumprimentos, informamos que a presente denúncia foi encaminhada à competência da comissão [Nome da Comissão/unidade], para a apuração de possíveis infrações de cunho administrativo-disciplinar. Constituída pela Portaria nº xx/xx, de xx de xx de xxxx, a comissão xxx tem como atribuições:

Informações sobre o andamento da denúncia à referida comissão, podem ser solicitadas por meio do e-mail (e-mail da comissão/unidade). Gentileza informar o número do protocolo: 23546.xxxxxxxx/xxxx-xx.

Com o encaminhamento e ciência da denúncia pela [Nome da Comissão/unidade] e por contar com prazos e ritos próprios, a manifestação se encerra no âmbito da Ouvidoria. Não obstante, a manifestação tem imediata continuidade no âmbito do órgão de apuração devido.

Agradecemos pela confiança neste canal de comunicação, ao passo em que continuaremos à disposição e acompanhando a matéria.

*Atenciosamente,
Ouvidoria
UFSB*

CHECKLIST DE CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE UMA MANIFESTAÇÃO COMO DENÚNCIA

• OBJETIVO

Este checklist tem como objetivo guiar o servidor da ouvidoria da UFSB na análise de uma manifestação para determinar se ela se qualifica como uma denúncia e, assim, definir os próximos passos para seu tratamento.

Passo 1: Análise Preliminar da Natureza da Manifestação

1.1. Qual o teor da manifestação?

- () Relata fatos que indicam irregularidade, ilegalidade ou infração?
- () Aponta possível desvio de conduta, fraude, corrupção, nepotismo, assédio, ou mau uso de recursos/patrimônio da universidade?
- () Sugere dano ou prejuízo à universidade, à comunidade acadêmica ou ao interesse público?
- () É uma reclamação sobre um serviço, processo ou decisão da universidade (ex: atraso na matrícula, problema com nota, insatisfação com atendimento)?
- () É uma solicitação de informação ou um pedido de providência (ex: como se inscrever em um curso, quando será o próximo edital)?
- () É uma sugestão para melhoria de um processo ou serviço?

Critério para Denúncia: Se a manifestação se encaixa nas três primeiras opções, prossiga para o Passo 2. Caso contrário, é provável que não seja uma denúncia, e deverá ser tratada conforme o tipo de manifestação (reclamação, solicitação, sugestão).

Passo 2: Verificação dos Elementos Essenciais da Denúncia

2.1. O relato é claro e específico?

- () Descreve os fatos de forma objetiva, sem generalizações excessivas?
- () Responde, minimamente, a algumas das perguntas: O quê? Quem? Quando? Onde? Como? (mesmo que algumas dessas informações não estejam completas, mas o suficiente para uma apuração inicial).

2.2. Há identificação dos envolvidos (denunciados), se houver?

- () Informa nomes, setores, cargos, ou qualquer dado que possa identificar o(s)/a(s) suposto/a(s) responsável(is) pela irregularidade (ex: "o/a professor/a X do departamento Y", "o/a funcionário/a Z da Pró-Reitoria W")?

Critério: A ausência de identificação do/a denunciado/a não invalida a denúncia, mas dificulta a apuração. A prioridade é dada a denúncias com elementos que permitam a investigação.

2.3. Há indícios de provas ou elementos que permitam a busca de provas?

- () A manifestação apresenta anexos (documentos, fotos, áudios, prints de conversas, e-mails)?
- () Menciona onde provas podem ser encontradas (ex: "verificar o processo nº X na secretaria Y", "conversar com as testemunhas Z e W")?
- () Faz referência a eventos ou situações específicas que podem ser verificadas (ex: "a licitação X, edital Y", "a aula do dia Z na sala W")?

Critério: A existência de evidências ou a indicação de onde obtê-las é um forte indicativo de denúncia. A ausência total de qualquer indício pode caracterizá-la como anônima sem fundamento (ver Passo 3).

2.4. Há qualificação do/a denunciante (identificação)?

- () O/A manifestante se identificou (nome, e-mail, telefone, matrícula/CPF)?

Critério: Denúncias identificadas permitem maior interação com o/a manifestante e são consideradas mais robustas, mas denúncias anônimas devem ser avaliadas e, se tiverem elementos mínimos, encaminhadas para averiguação.

Passo 3: Tratamento de Casos Específicos

3.1. Manifestação Anônima:

() A denúncia anônima contém elementos mínimos (fatos claros, indícios de envolvidos, data, local ou elementos que permitam uma verificação inicial)?

Critério: Denúncias anônimas sem qualquer detalhe ou fundamento concreto (genéricas, meras suposições) devem ser arquivadas ou tratadas com cautela, pois não há elementos suficientes para uma averiguação.

3.2. Denúncia Caluniosa ou Vexatória:

() Há indícios claros de que a denúncia é maliciosa, caluniosa, injuriosa ou difamatória, com o único intuito de prejudicar ou constranger sem fundamento?

Critério: Manifestações com esse perfil não devem ser tratadas como denúncias válidas para apuração interna e podem, se a identificação do/a denunciante for possível, gerar comunicação às autoridades competentes.

Passo 4: Classificação e Encaminhamento

Após a análise, classifique a manifestação:

SE SIM para a maioria dos itens do Passo 2 e 3.1 (se aplicável), a manifestação é classificada como DENÚNCIA.

Ação: Registrar como denúncia na Plataforma FalaBr e encaminhar para a autoridade competente na universidade para apuração (ex: comissão de ética, corregedoria, auditoria). Comunicar ao/a denunciante (se identificado/a) o recebimento e o encaminhamento.

SE NÃO para os itens do Passo 2 ou se for claramente uma reclamação/solicitação/sugestão (Passo 1.1) ou caluniosa (Passo 3.2), a manifestação NÃO é classificada como DENÚNCIA.

Ação: Registrar conforme sua natureza (reclamação, solicitação, sugestão) e encaminhar para o setor responsável na universidade para tratamento adequado. Comunicar ao/a manifestante (se identificado/a) o recebimento e o encaminhamento, explicando a classificação.

Checklist: Como Identificar Assédio Moral em Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Para fazer a identificação do assédio moral em meio a outras queixas ou conflitos é um desafio. O assédio moral se configura por uma conduta reiterada e prolongada, que visa desqualificar, desestabilizar ou isolar o servidor. Não é um evento isolado, mas um processo de violência psicológica.

Este checklist tem como objetivo ajudar a analisar as manifestações e reconhecer os indícios de assédio moral, possibilitando o encaminhamento adequado.

Passo 1: Entendimento do Contexto da Manifestação

1.1. Qual a natureza da queixa?

- Conflito pontual de relacionamento.
- Desacordo sobre tarefas ou decisões.
- Reclamação sobre carga de trabalho ou condições gerais.
- Alegado ato de assédio moral, com detalhes sobre a recorrência.
- Outra (especificar): _____

1.2. Há indicação de relação hierárquica ou de poder entre as partes?

- Sim (Ex: chefe/subordinado/a, professor/a/técnico/a, colega com maior influência).
- Não (Parece ser um conflito entre pares sem desequilíbrio de poder aparente).

Passo 2: Análise dos Indícios de Assédio Moral

Avalie a descrição dos fatos, procurando por padrões de comportamento que caracterizam o assédio moral.

2.1. A conduta é reiterada e prolongada?

- Sim. A manifestação descreve episódios repetidos ou um comportamento que se estende por um período de tempo (meses, anos), não sendo um incidente isolado.
- Não. Parece ser um evento único ou uma situação isolada de conflito.

2.2. A conduta tem o objetivo de desqualificar, desestabilizar ou isolar o servidor?

- Sim. A manifestação descreve ações como:
 - Críticas constantes e infundadas ao trabalho do servidor.
 - Sobrecarga de trabalho intencional, com prazos exíguos ou tarefas desnecessárias.
 - Esvaziamento de funções ou tarefas, deixando o servidor sem atividades.
 - Isolamento social ou profissional (ex: ignorar a presença, não repassar informações).
 - Humilhações públicas ou privadas, deboche, apelidos pejorativos.
 - Gritos, ameaças, intimidação, inclusive com relação ao emprego.
 - Difamação, fofocas, calúnias sobre o servidor.
 - Monitoramento excessivo e desnecessário das atividades.
 - Restrição ou impedimento de acesso a recursos, informações ou treinamentos.
 - Outras condutas que visam destruir a autoestima e a dignidade do servidor.
- Não. As ações descritas não se encaixam nos exemplos acima ou são pontuais.

2.3. Há prejuízo à saúde física ou mental do servidor?

- Sim. O/A manifestante relata impactos na saúde, como ansiedade, depressão, insônia, estresse, ou busca por acompanhamento médico/psicológico devido aos fatos.
- Não há menção a impactos na saúde. (A ausência não descharacteriza o assédio, mas sua presença é um forte indicativo).

2.4. Há comprometimento do ambiente de trabalho?

- Sim. O/A manifestante descreve um clima de medo, tensão ou hostilidade no setor devido às ações do suposto/a assediador/a.
- Não há menção ao ambiente de trabalho.

Passo 3: Verificação de Elementos Adicionais

3.1. Há relatos de testemunhas ou outros servidores que presenciaram a conduta?

- () Sim. O manifestante cita nomes de colegas que podem corroborar os fatos.
() Não.

3.2. Existem provas ou indícios que corroborem o relato?

- () Sim (ex: e-mails, mensagens, áudios, fotos, documentos que evidenciam a conduta).
() Não (A ausência de provas cabais não invalida a denúncia, mas exige uma investigação mais aprofundada).

3.3. O manifestante buscou outras instâncias internas ou externas?

- () Sim (Ex: chefia imediata, recursos humanos, sindicato, comissão de ética).
() Não.

Passo 4: Classificação e Encaminhamento

Após a análise, a ouvidoria deve classificar a manifestação e encaminhá-la adequadamente.

SE SIM para a maioria dos itens do Passo 2 (principalmente 2.1 e 2.2): a manifestação POSSUI FORTES INDÍCIOS de ASSÉDIO MORAL.

Ação Recomendada:

Classificar a manifestação como denúncia de assédio moral.

Encaminhar o caso para a instância competente na universidade (ex: Comissão Permanente de Atividades Correcionais – CPAC, Comissão de Ética)

Garantir a proteção da identidade do/a denunciante, conforme a legislação.

Informar ao/a denunciante (se identificado/a) sobre o recebimento e o encaminhamento da manifestação.

SE NÃO para a maioria dos itens do Passo 2 (principalmente 2.1 e 2.2): a manifestação NÃO se caracteriza como assédio moral, mas pode ser outro tipo de conflito ou problema.

Ação Recomendada:

Tipificar a manifestação conforme sua natureza real (ex: conduta ética, conduta docente, discriminação, etc).

Encaminhar para o setor responsável por resolver o tipo específico de problema (ex: comissão de ética, etc)

Observações Finais :

Sensibilidade e Acolhimento: Pessoas que relatam assédio moral geralmente estão em situação de vulnerabilidade. Demonstre empatia e acolhimento.

Sigilo: Manter o sigilo sobre as informações recebidas, conforme a política da ouvidoria e a legislação.

Capacitação Contínua: Buscar capacitação sobre assédio moral, suas características e formas de investigação para aprimorar a análise.

Condutas Essenciais para o/a Ouvidor/a

Para assegurar a integridade e a confiança no ambiente da ouvidoria universitária, o/a ouvidor/a deve pautar sua atuação nas seguintes condutas éticas:

1. Garantir a Imparcialidade e a Neutralidade

Tratar todos/as com igualdade: Abordar cada manifestação e manifestante sem preferências ou preconceitos, independentemente de cargo, status, gênero, etnia, religião ou quaisquer outras características. A equidade deve ser fundamental.

Evitar conflitos de interesse: Declarar imediatamente e afastar-se de qualquer manifestação que possa envolver interesses pessoais, familiares ou profissionais diretos. Sua imparcialidade não deve ser questionada.

Manter a objetividade: Concentrar-se nos fatos e nas evidências apresentadas. Evitar interpretações subjetivas ou suposições baseadas em impressões pessoais para garantir uma análise justa.

2. Preservar a Confidencialidade e o Sigilo

Proteger a identidade do/a manifestante: Tomar todas as medidas necessárias para garantir o sigilo da identidade do manifestante, especialmente quando solicitado e conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as diretrizes da ouvidoria.

Manter o sigilo das informações: Não discutir detalhes de manifestações com pessoas não autorizadas, sejam colegas, amigos ou familiares. O conteúdo das manifestações deve ser confidencial.

Armazenar informações com segurança: Assegurar que todos os dados e documentos relacionados às manifestações sejam armazenados em sistemas ou locais seguros, com acesso restrito e controlado.

3. Atuar com Transparência e Responsabilidade

Comunicar-se de forma clara: Utilizar uma linguagem acessível e direta ao se comunicar com os/as manifestantes. Explicar o status da manifestação, os encaminhamentos e as respostas de maneira compreensível.

Ser transparente no retorno: Fornecer informações sobre o processo de tratamento da manifestação e os resultados alcançados, sempre respeitando os limites da confidencialidade e do sigilo.

Assumir a responsabilidade: Reconhecer e corrigir os próprios erros, se houver, sem transferir culpas ou responsabilidades. A integridade deve começar na autoavaliação.

4. Demonstrar Profissionalismo e Respeito

Adotar uma postura profissional: Tratar todos/as os/as envolvidos/as (manifestantes, manifestados/as e outros setores) com cortesia, educação e respeito, mesmo em situações de conflito ou tensão.

Evitar julgamentos precipitados: Ouvir atentamente todas as partes e coletar o máximo de informações antes de formar uma opinião ou tomar qualquer decisão. A precipitação pode levar a injustiças.

Agir com diligência e eficiência: Conduzir as manifestações com a atenção e a celeridade necessárias, respeitando os prazos estabelecidos. A agilidade é importante, mas sem comprometer a qualidade da análise.

5. Buscar a Capacitação e o Aprimoramento Contínuo

Manter-se atualizado: Participar de treinamentos, cursos e seminários sobre ética, gestão de ouvidorias, legislação e temas correlatos para aprimorar o conhecimento e as habilidades.

Contribuir para a cultura ética: Compartilhar conhecimentos, sugerir melhorias nos processos éticos da ouvidoria e atuar como um exemplo de conduta para seus colegas. Fortalecer o ambiente de trabalho com suas boas práticas.

Ao adotar essas condutas ativamente em seu dia a dia, o/a ouvidor não apenas eleva o padrão ético de sua própria atuação, mas também fortalece a confiança e a credibilidade da ouvidoria como um pilar de integridade na universidade.