

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA



DIRETRIZ DE PRAZOS DE RESPOSTA A DENÚNCIAS NA OUVIDORIA



CUSTOMIZAÇÃO DE PRAZOS DE RESPOSTA A DENÚNCIAS

Objetivo

Esta diretriz estabelece os critérios para a customização flexível e controlada dos prazos de resposta às denúncias encaminhadas pela Ouvidoria da UFSB às unidades internas. O objetivo é assegurar respostas eficazes e adequadas, levando em conta as particularidades de cada caso e a capacidade operacional das unidades envolvidas.

1. Princípios Fundamentais

- **Agilidade e Eficiência:** Buscar a resolução mais rápida possível da denúncia, sem comprometer a qualidade e a completude da resposta.
- **Flexibilidade Controlada:** Adaptar o prazo padrão conforme a natureza do caso, evitando prazos excessivamente curtos que prejudiquem a apuração ou longos que gerem insatisfação.
- **Transparência:** Informar o denunciante sobre o prazo previsto para a resposta e eventuais prorrogações, justificando-as.
- **Responsabilidade Compartilhada:** A Ouvidoria e as unidades internas são corresponsáveis pela gestão eficiente dos prazos.

2. Prazo Padrão

O prazo padrão para as unidades internas responderem às denúncias encaminhadas pela Ouvidoria é de **15 dias úteis**. Este prazo pode ser customizado com base nos critérios estabelecidos nesta diretriz.

3. Critérios para Customização dos Prazos

A Ouvidoria, em conjunto com a unidade interna responsável, poderá ajustar o prazo padrão utilizando os seguintes critérios:

3.1. Complexidade do Caso

Baixa Complexidade (Resposta em até 10 dias úteis): Denúncias que exigem levantamento de informações simples, já disponíveis, ou que se referem a procedimentos claros e bem definidos.

Exemplos: solicitação de informações sobre um procedimento padrão, dúvidas sobre horários de atendimento.

Média Complexidade (Prazo padrão de 15 dias úteis): Casos que demandam análise de documentos, consulta a poucos setores ou apuração de fatos que não envolvem grande número de variáveis. Exemplos: reclamação sobre atendimento pontual, denúncia de atraso em processo administrativo.

Alta Complexidade (Resposta em até 30 dias úteis ou mais, com justificativa): Denúncias que envolvem investigação de múltiplos fatos, coleta de provas, consulta a diversas fontes e setores, análise jurídica aprofundada ou necessidade de sindicâncias/processos administrativos disciplinares. Exemplos: denúncias de assédio, má conduta grave, irregularidades financeiras complexas.

3.2. Urgência do Caso

Alta Urgência (Resposta priorizada, prazo reduzido, até 5 dias úteis): Denúncias que apontam riscos iminentes à segurança, saúde, integridade física ou moral de indivíduos, ou que podem causar danos irreparáveis à imagem e reputação da UFSB caso não sejam tratadas rapidamente. Exemplos: denúncias de ameaças, situações de risco flagrante.

Média Urgência (Prazo padrão): Casos que, embora importantes, não apresentam risco iminente.

Baixa Urgência (Pode-se estender o prazo padrão em até 5 dias úteis): Denúncias que não envolvem risco significativo e cuja demora na resposta não causará prejuízos substanciais.

3.3. Impacto Potencial

Alto Impacto (Prazo priorizado, reduzido): Denúncias que, se comprovadas, podem gerar graves consequências legais, financeiras, institucionais ou impactar negativamente um grande número de pessoas. Exemplos: denúncias de corrupção, desvio de verbas, assédio moral ou sexual generalizado.

Médio Impacto (Prazo padrão): Casos com impacto limitado a um grupo específico ou que geram consequências administráveis.

Baixo Impacto (Pode-se estender o prazo padrão): Denúncias que, mesmo comprovadas, geram consequências mínimas.

3.4. Capacidade Operacional da Unidade Interna

Restrição de Capacidade (Pode-se estender o prazo padrão, com justificativa): Unidades que comprovadamente estão sobrecarregadas com outras demandas prioritárias, com equipe reduzida ou em período de férias de pessoal chave. A extensão deve ser avaliada caso a caso, considerando a gravidade da denúncia.

Capacidade Adequada (Prazo padrão): Unidades com condições de atender o prazo padrão.

Ociosidade/Disponibilidade (Pode-se reduzir o prazo padrão, se aplicável): Em casos de menor complexidade, se a unidade tiver disponibilidade, a resposta pode ser acelerada.

4. Processo de Customização e Prorrogação

Sugestão Inicial da Ouvidoria: Ao encaminhar a denúncia, a Ouvidoria poderá sugerir um prazo inicial, com base em sua avaliação prévia dos critérios.

Análise da Unidade Interna: A unidade interna, ao receber a denúncia, deverá analisar a complexidade, urgência, impacto potencial e sua capacidade operacional.

Proposta de Prazo Customizado: Caso a unidade interna identifique a necessidade de um prazo diferente do padrão, deverá comunicar a Ouvidoria em até 3 dias úteis após o recebimento da denúncia, apresentando:

- O novo prazo proposto (com redução ou extensão).
- A justificativa detalhada, baseada nos critérios desta diretriz.
- Um plano de ação inicial, se possível, para demonstrar o compromisso com a apuração.

Aprovação da Ouvidoria: A Ouvidoria avaliará a proposta da unidade interna. Se a justificativa for pertinente e os critérios estiverem alinhados, o novo prazo será aprovado. Em caso de discordância, a Ouvidoria buscará um consenso com a unidade ou, se necessário, escalará a questão.

Comunicação ao Denunciante: Uma vez definido o prazo, a Ouvidoria informará o denunciante sobre o período previsto para a resposta.

Prorrogações: Em casos excepcionais, se a apuração exigir mais tempo do que o prazo customizado, a unidade interna poderá solicitar uma prorrogação, com nova justificativa detalhada e plano de continuidade. A solicitação deve ser feita com antecedência razoável ao vencimento do prazo original. A Ouvidoria avaliará e comunicará ao denunciante, se aprovada.

5. Monitoramento e Avaliação

Acompanhamento da Ouvidoria: A Ouvidoria monitorará ativamente o cumprimento dos prazos pelas unidades internas, realizando lembretes e cobrando o andamento das denúncias.

Relatórios: A Ouvidoria manterá registros dos prazos acordados, cumpridos e prorrogados, gerando relatórios periódicos para identificar gargalos e oportunidades de melhoria no processo.

Feedback: A Ouvidoria fornecerá feedback às unidades internas sobre o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

6. Disposições Finais

Casos omissos neste documento serão tratados pela Ouvidoria da UFSB, em conjunto com as partes envolvidas, buscando sempre a melhor solução para a apuração da denúncia e a proteção dos direitos dos denunciantes.

Este documento será revisado periodicamente para garantir sua adequação e efetividade.