UNIVERSIDADE FEDERAL UFERSA RURAL DO SEMI-ÁRIDO

MANUAL DO PROCESSO

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

PROPLAN
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO

Escritório de Processos

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1	**Macroprocesso**	Participação e Controle Social
2	**Processo**	Tratamento de Denúncias
3	**Entradas**	Recebimento de Manifestação
4	**Saídas**	Denúncia tratada
5	**Indicadores**	-
6	**Normatização**	- Portaria Normativa CGU Nº 27/2022; - Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.

2. OBJETIVO DO PROCESSO

Estabelecer tramitação para tratamento e apuração de denúncias realizadas em ouvidoria.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Processo: Tratamento de Denúncias

Nº	Atividade	Ator	Descrição
1	REGISTRAR manifestação de denúncia	Denunciante	Registrar manifestação de denúncia via um dos canais: · Email (ouvidoria@ufersa.edu.br); · Presencialmente (o ouvidor deverá anotar todos os relatos feitos por parte do denunciante, e ao final, o denunciante deverá assinar esse documento, que posteriormente será inserido no FalaBR por parte do ouvidor, para dar início ao registro da denúncia); · Carta; · FalaBR.
2	RECEBER manifestação	Ouvidoria	Receber denúncia, verificando as notificações recebidas através do e-mail da Ouvidoria.
3	REALIZAR análise preliminar	Ouvidoria	Realizar análise técnica preliminar sobre preenchimento integral das informações, lançamento de dados, e escolha correta da opção "Denúncia", observando se o lançamento está de acordo com o descrito na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021:

			I- refere-se à matéria de competência da instituição da qual a Ouvidoria faz parte; II- está redigido com suficiente clareza, de maneira inteligível; III- contém informações sobre: a) o fato; b) a autoria do fato; c) as circunstâncias; d) os valores envolvidos; IV – se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público. **Nesse momento, identifica-se se trata-se se uma Denúncia ou Comunicação de Irregularidade.** **Os casos de Comunicação de Irregularidade não podem receber reclassificação e não estão aptos a terem suas informações complementadas em razão da sua natureza de anonimato.** **Com as informações completas, devem receber o mesmo tratamento de denúncia.**
3.1.1	PROCEDER registro no SIGAA	Ouvidoria	Realizar registro da denúncia no sistema SIGAA para tramitação entre as unidades internas.
3.1.2	REGISTRAR reclassificação da manifestação	Ouvidoria	Para os casos em que a manifestação estiver erroneamente caracterizada como denúncia, realizar no sistema a reclassificação da manifestação.
3.1.3	NOTIFICAR denunciante	Ouvidoria	Informar o denunciante de maneira automática pelo sistema.
3.1.4	TRATAR manifestação do tipo Reclamação	Ouvidoria	Subprocesso para tratar manifestação do tipo Reclamação.
3.2.1	INFORMAR denunciante	Ouvidoria	Informar denunciante sobre a necessidade de envio da denúncia ao órgão competente, sendo da opção do denunciado identificar-se ou não.
3.2.2	ENCAMINHAR ao órgão	Ouvidoria	Encaminhar ao órgão a denúncia recebida.
3.3	SOLICITAR complement.	Ouvidoria	Solicitar complementação de dados necessária.
3.3.1	ARQUIVAR comunicação	Ouvidoria	Arquivar a comunicação de

	de irregularidade		irregularidade, em virtude da falta de informações.
3.3.2	RECEBER complementaç.	Ouvidoria	Verificar se houve a complementação solicitada anteriormente, e recebê-la.
3.3.2.1	ARQUIVAR denúncia	Ouvidoria	Arquivar denúncias que se enquadrarem no disposto: • Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal (art. 15, § 2º, I); • Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (art. 15, § 2º, II); ou • Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos (art. 11, § 7º). **Nos casos de arquivamento por não envio da complementação:** **O usuário poderá reabrir o processo através do envio da complementação.** **Caso a denúncia possua os indícios mínimos de autoria e materialidade, mesmo sem a complementação solicitada, o(a) ouvidor(a) deverá identificar o objeto da denúncia e fazer o encaminhamento para Unidade de Correição, para Comissão de Ética ou outra unidade pertinente.**
3.3.2.2	RECEBER comunicado de arquivam.	Denunciante	Receber notificação de arquivamento de denúncia.
3.3.2.3	ENVIAR complement.	Denunciante	Enviar complementação solicitada para que o processo possa ter seu encaminhamento.
4	PROCEDER registro no SIGAA	Ouvidoria	Realizar registro da denúncia no sistema SIGAA para tramitação entre as unidades internas.
5	IDENTIFICAR objeto da denúncia/com.	Ouvidoria	Identificar objeto da denúncia ou comunicação de irregularidade (completamente anônima).

6	ENCAMINHAR para apuração	Ouvidoria	Encaminhar a denúncia para apuração. **As unidades terão 15 dias, prorrogável por mais 15, para enviar resposta final da apuração ou o encaminhamento dado às denúncias para que a Ouvidoria possa dar ciência ao denunciante via FalaBr.**
6.1	REALIZAR Juízo de Admissibilidade - Unidade Correicional	Unidade Correicional	Subprocesso para realizar o Juízo de Admissibilidade na Unidade Correicional.
6.2	REALIZAR Juízo de Admissibilidade - Comissão Ética	Comissão Ética	Subprocesso para realizar o Juízo de Admissibilidade na Comissão Ética.
6.2	REALIZAR análise da situação	PROGEPE	Realizar análise de acúmulo de cargos, empregos e funções.
7	RECEBER resultado do encaminhament.	Ouvidoria	Receber resultado do encaminhamento de pré requisitos da análise da denúncia, em até 7 dias, sendo prorrogável por igual período.
8	COMUNICAR encaminhament.	Ouvidoria	Comunicar o encaminhamento recebido ao denunciante.
9	RECEBER resultado da apuração	Ouvidoria	Receber desfecho da apuração por parte da Unidade de Correição e da Comissão de Ética, em até 30 dias, sendo prorrogável por igual período.
10	COMUNICAR usuário	Ouvidoria	Comunicar usuário sobre o resultado ou encaminhamento da da apuração da denúncia feita.

Subprocesso: Realizar Juízo de Admissibilidade - Unidade Correicional

Nº	Atividade	Ator	Descrição
1	REALIZAR análise prévia	Unidade Correicional	Analisar quanto a indícios de autoria e materialidade. Caso exista necessidade de complementação, só existe a possibilidade em situações de manifestações do tipo denúncia.
1.1	SOLICITAR identificação do denunciante	Unidade Correicional	Se houver necessidade, solicitar à Ouvidoria a identificação do denunciante. Caso a complementação envolva

			setores, pedir diretamento ao setor competente as informações complementares.
1.1.1	REALIZAR encerramento	Unidade Correicional	Informar decisão por arquivamento, demonstrando os pontos que resultaram na decisão.
1.1.2	ENVIAR informações solicitadas	Ouvidoria	Enviar os dados do denunciante.
1.1.3	PRESTAR informações solicitadas	Setor Competente	Prestar as informações solicitadas para as devidas complementações.
1.1.2.1	VERIFICAR viabilidade da apuração	Unidade Correicional	Verificar viabilidade das informações para continuar com o tratamento ou arquivar.
2	ANALISAR elementos da denúncia	Unidade Correicional	Analisar entre os elementos se existem informações para instaurar o processo ou arquivar.
3	EFETUAR encaminhament. a Ouvidoria	Unidade Correicional	Efetuar encaminhamento a Ouvidoria, devendo informar se a denúncia será apurada ou arquivada, de acordo com a análise dos elementos presentes na denúncia.
3.1	VERIFICAR necessidade de investigação	Unidade Correicional	Verificar se há necessidade de procedimento investigatório.
3.1.1	INSTAURAR procedimento investigativo	Unidade Correicional	Nos termos do Art. 37 da Portaria Normativa CGU Nº 27/2022, decidir pela instauração de procedimento investigativo, no caso de falta de informações (indícios de materialidade) ou impossibilidade de obtê-las, podendo resultar em três tipos de procedimentos: · Sindicância Investigativa; · Sindicância Patrimonial; · Investigação Preliminar Sumária - IPS.
3.2	ARQUIVAR denúncia	Unidade Correicional	Nos termos do Art. 37 da Portaria Normativa CGU Nº 27/2022, decidir pelo arquivamento de denúncia, representação ou relato de irregularidade.
3.2.1	INFORMAR arquivamento	Unidade Correicional	Informar decisão por arquivamento, demonstrando os pontos que resultaram na decisão.
4	ABRIR processo	Unidade Correicional	Abrir processo eletrônico no SIPAC, anexando todas as informações e

			provas até o momento.
5	FINALIZAR procedimento investigativo	Unidade Correicional	O Titular da Unidade deve decidir pelo procedimento, nos termos do Art. 37 da Portaria Normativa CGU Nº 27/2022.
5.1	INSTAURAR processo correicional	Unidade Correicional	Nos termos do Art. 37 da Portaria Normativa CGU Nº 27/2022, decidir pela instauração de processo correcional, podendo acarretar em Sindicância Acusatória ou em Processo Administrativo Disciplinar - PAD.
5.1.1	ENCAMINHAR para Reitoria	Unidade Correicional	Encaminhar processo para Reitoria, com o documento Juízo Prévio de Admissibilidade, devidamente preenchido, contendo as justificativas necessárias para a instauração do processo correicional.
5.2	CELEBRAR TAC	Unidade Correicional	Nos termos do Art. 37 da Portaria Normativa CGU Nº 27/2022, decidir pela celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), quando do interesse do servidor denunciado, será elabora um termo de ajuste de conduta. E informar a decisão de acordo através de e-mail para a Ouvidoria.
5.3	ENCAMINHAR para Comissão de Ética	Unidade Correicional	Informar a decisão através de e-mail para a Ouvidoria, através de um despacho no sistema SIPAC.
5.4	ARQUIVAR denúncia	Unidade Correicional	Nos termos do Art. 37 da Portaria Normativa CGU Nº 27/2022, decidir pelo arquivamento de denúncia, representação ou relato de irregularidade. E informar a decisão através de e-mail para a Ouvidoria.
6	COMUNICAR Ouvidoria	Unidade Correicional	Comunicar via e-mail a Ouvidoria e os envolvidos quanto a improcedência da denúncia ou absolvição do denunciado, de acordo com o que foi estabelecido na decisão final.

Subprocesso: Realizar Juízo de Admissibilidade - Comissão Ética

Nº	Atividade	Ator	Descrição
1	RECEBER denúncia ou representação	Comissão Ética	As denúncias ou representação serão enviadas através do sistema SIGAA, utilizando o módulo Ouvidoria. Deve a comissão consultar no **mínimo 1 vez por semana** para localizar as comunicações.
1.1	INFORMAR a Ouvidoria	Comissão Ética	Informar a Ouvidoria via SIGAA que a denúncia não é matéria da Comissão de Ética.
2	REALIZAR Juízo de Admissibilidade	Comissão Ética	Realizar análise quanto a indícios de autoria e materialidade e proceder análise de mérito sobre natureza da infração.
3	INFORMAR Ouv. sobre encaminham.	Comissão Ética	Efetuar encaminhamento a Ouvidoria, devendo informar se a denúncia será apurada ou arquivada, de acordo com a análise dos elementos presentes na denúncia.
3.1	SOLICITAR identificação do denunciante	Comissão Ética	Se houver necessidade, solicitar à Ouvidoria a identificação do denunciante. Caso a complementação envolva setores, pedir diretamento ao setor competente as informações complementares.
3.1.1	INFORMAR arquivamento	Comissão Ética	Informar decisão por arquivamento, demonstrando os pontos que resultaram na decisão.
3.1.2	ENVIAR informações solicitadas	Comissão Ética	Enviar os dados do denunciante.
3.1.2.1	INTIMAR denunciante	Comissão Ética	Intimar o denunciante quanto a necessidade de complementação dos dados enviados inicialmente. **Caso tenha possibilidade mediante**

			a matéria da denúncia, nesse momento, também deve-se verificar se existe interesse por parte do denunciante em efetuar acordo de conduta. **Caso o denunciante necessite, pode solicitar prorrogação.**
3.1.2.1.1	INFORMAR arquivamento	Comissão Ética	Informar decisão por arquivamento, demonstrando os pontos que resultaram na decisão.
4	NOTIFICAR o denunciado	Comissão Ética	Notificar o denunciado por e-mail institucional ou telefone, devendo apresentar a matéria, aquilo que foi infringido de acordo com a denúncia feita e a tipificação. **Nesse momento, também deve-se solicitar ao denunciado a manifestação sobre a acusação e se existe interesse em acordo de conduta.** **Caso o denunciado necessite, pode solicitar prorrogação.**
5	RECEBER manifestação do denunciado	Comissão Ética	Receber por escrito manifestação do denunciado, podendo ser entregue de maneira presencial ou via e-mail.
6	EMITIR relatório	Comissão Ética	Emitir relatório com todas as conclusões necessárias, descrevendo as narrativas de ambas as partes, analisando e tipificando as matérias e conteúdos apresentados e atribuindo uma conclusão aos fatos apresentados.
7	PROFERIR decisão	Comissão Ética	Proferir dentro do relatório decisão ideal e legal acerca da recomendação de desfecho ou continuidade da apuração.
8	COMUNICAR Ouvidoria da	Comissão	Comunicar Ouvidoria quanto aos

	decisão	Ética	devidos encaminhamentos do processo, de acordo com as definições estabelecidas no relatório, através do mesmo meio de recebimento que o contato foi iniciado.
8.1	REALIZAR arquivamento	Comissão Ética	Informar decisão por arquivamento, demonstrando os pontos que resultaram na decisão.
8.2	PROPOR acordo de conduta	Comissão Ética	Propor Acordo de Conduta Pessoal e Profissional (ACPP), dando possibilidades de reparação do dano.
8.2.1	REALIZAR arquivamento	Comissão Ética	Informar decisão por arquivamento, demonstrando os pontos que resultaram na decisão.
9	INICIAR PAE	Comissão Ética	Iniciar procedimentos para instaurar Processo de Apuração de Ética (PAE).
10	ABRIR processo	Comissão Ética	Abrir processo eletrônico no SIPAC, anexando todas as informações e provas até o momento.
11	NOTIFICAR denunciado	Comissão Ética	Notificar o denunciado por e-mail institucional ou telefone, devendo apresentar a matéria, aquilo que foi infringido de acordo com a denúncia feita e a tipificação. **Nesse momento, também deve-se solicitar ao denunciado a manifestação sobre a acusação e se existe interesse em acordo de conduta.** **Caso o denunciado necessite, pode solicitar prorrogação.**
12	RECEBER manifestação do denunciado	Comissão Ética	Receber por escrito manifestação do denunciado, podendo ser entregue de maneira presencial ou via e-mail.
13	AVALIAR nec. de ouvir novamente o denunciante	Comissão Ética	Avaliar a necessidade novamente coletar depoimento do denunciante e

			se existe a possibilidade de acordo com o denunciado.
14	EMITIR relatório com decisão final	Comissão Ética	Emitir relatório com decisão final e as devidas fundamentações.
15	PROFERIR decisão final	Comissão Ética	Proferir decisão final e comunicar aos envolvidos quanto a decisão final proferida. Devendo comunicar as partes através de seus respectivos e-mails.
15.1	DECLARAR improcedência	Comissão Ética	Declarar improcedência da denúncia ou absolvição do denunciado.
15.2.1	DECLARAR censura	Comissão Ética	Declarar sanção administrativa de censura, dando prosseguimento quando necessário a aplicação de censura, do contrário, encaminhar para setor responsável pela aplicação.
15.2.2	ENCAMINHAR para PROGEPE	Comissão Ética	Encaminhar processo para a secretaria da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) dar prosseguimento com a sanção, ou em casos de sanção por aplicação de censura, a PROGEPE fará o assentamento no histório do servidor.
15.2.3	ENCAMINHAR para Comissão de Ética Pública	Comissão Ética	Encaminhar decisão de censura para a Comissão de Ética Pública.
15.3.1	REALIZAR recomendação	Comissão Ética	Recomendar à unidade, chefia imediata ou alta gestão da universidade órgão, setor ou cargo superior hierárquico, a revogação ou destituição do cargo ocupado pelo servidor envolvido na denúncia.
15.3.2	ENVIAR para o responsável	Comissão Ética	Enviar para o responsável as recomendações necessárias à recomendação.
15.4.1	DECLARAR ACPP	Comissão Ética	Declarar por escrito Acordo de Conduta Pessoal e Profissional (ACPP), dando possibilidades de reparação do dano ou compromisso de não reincidência do fato.

15.4.2	REALIZAR acordo de conciliação	Comissão Ética	Caso necessário, realizar audiência de conciliação através de vídeoconferência, devendo ainda utilizar os meios cabíveis para cessar a situação, de modo que a resolução seja aceita e fundamentada por ambos.
15.4.3	INDICAR responsável pela fiscalização	Comissão Ética	Indicar responsável pela fiscalização do que foi proposto em acordo.
15.4.4	REALIZAR publicação na página oficial	Comissão Ética	Realizar publicação no site eletrônico da instituição.
16	COMUNICAR Ouvidoria	Comissão Ética	Comunicar a Ouvidoria e os envolvidos quanto a improcedência da denúncia ou absolvição do denunciado, de acordo com o que foi estabelecido na decisão final, através do mesmo canal de recebimento da denúncia.
17	IDENTIFICAR pedido de recurso	Comissão Ética	Identificar se houve a interposição de recurso, através do e-mail da Comissão Ética.
17.1	RECEBER recurso	Comissão Ética	Receber recurso encaminhado.
17.2	ANALISAR recurso	Comissão Ética	Analisar recurso e decidir sobre reconsiderar ou não a decisão inicialmente proferida.
18	EMITIR decisão	Comissão Ética	Definir quanto o aceite ou não do recurso.

Subprocesso: Tratar Manifestação do tipo Reclamação

Nº	Atividade	Ator	Descrição
1	ENVIAR para setor interessado	Ouvidoria	Encaminhar para setor interessado de acordo com o teor da reclamação.
2	RECEBER manifestação	Unidade	Receber manifestação gerada.
3	ELABORAR resposta para Ouvidoria	Unidade	Elaborar resposta para a Ouvidoria, de maneira que sane os apontamentos feitos na reclamação, de acordo com o

			modelo de encaminhamento e respostas de manifestações.
4	ENVIAR resposta para Ouvidoria	Unidade	Enviar resposta para a Ouvidoria via SIGAA.
5	ALIMENTAR resposta no FalaBR	Ouvidoria	Alimentar a resposta da unidade no sistema FalaBR.

4. LISTA DE SIGLAS

- ACPP: Acordo de Conduta Pessoal e Profissional;
- CGU: Controladoria-Geral da União;
- IPS: Investigação Preliminar Sumária;
- PAD: Processo Administrativo Disciplinar;
- PAE: Processo de Apuração de Ética;
- PROGEPE: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- SIGAA: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas;
- SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos;
- TAC: Termo de Ajustamento de Conduta.

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Tutorial de registro de manifestação no FalaBr;
- Tutorial 03 - Abertura de processo no SIPAC;
- Modelo de Juízo Prévio de Admissibilidade.

6. HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Autor	Descrição
27/10/2023	Geisa Vasconcelos Carolina Rocha	Publicação da Versão TO BE

7. UNIDADE RESPONSÁVEL

Ouvidoria - Reitoria
Contato: ouvidoria@ufersa.edu.br | (84) 3317-8232 | Ramal: 1092 / 1732

UFERSA