



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

MANUAL DO PROCESSO



MACROPROCESSO:
**PARTICIPAÇÃO E CONTROLE
SOCIAL**



PROCESSO:
**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES
(RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO,
ELOGIO OU SUGESTÃO)**

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1	Macroprocesso	Participação e Controle Social
2	Processo	Tratamento de Manifestações (Reclamação, Solicitação, Elogio ou Sugestão)
3	Entradas	Recebimento de manifestação
4	Saídas	Manifestação concluída
5	Indicadores	-
6	Normatização	Portaria Normativa CGU N° 116/2024

2. OBJETIVO DO PROCESSO

Estabelecer a tramitação para o tratamento de manifestações recebidas pela ouvidoria, abrangendo reclamações, solicitações, elogios e sugestões.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Processo: Tratamento de Manifestações (Reclamação, Solicitação, Elogio ou Sugestão)

Nº	Atividade	Ator	Descrição
1	REALIZAR login	Manifestante	O manifestante acessa a plataforma Fala.BR, utilizando as credenciais da conta gov.br (login único do Governo Federal), com o objetivo de registrar uma manifestação.
2	CADASTRAR manifestação	Manifestante	Na plataforma Fala.BR, o manifestante registra sua manifestação, podendo ser uma reclamação, solicitação elogio ou sugestão.
3	RECEBER manifestação	Ouvidoria	A ouvidoria recebe a manifestação registrada via Fala.Br.
4	TRIAR manifestação	Ouvidoria	Realizar a classificação da manifestação recebida, definindo sua prioridade de tratamento, individualizando ou agrupando manifestações semelhantes e distribuindo-as internamente para os usuários ou equipes competentes.
4.1	ARQUIVAR manifestação	Ouvidoria	Portaria Normativa CGU N° 116/2024:

			Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações: I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas; II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda; III - falta de urbanidade; IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados; V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou VI - perda de objeto.
4.2	ENCAMINHAR ao órgão	Ouvidoria	Encaminhar ao órgão a manifestação recebida. Caso a manifestação não seja de competência da unidade que a recebeu via Fala.BR, ela é redirecionada para o órgão responsável.
4.3	SOLICITAR complementação	Ouvidoria	O manifestante é notificado com um pedido de complementação das informações necessárias.
4.3.1	VERIFICAR complementação	Ouvidoria	Verificar se as informações complementares solicitadas foram devidamente enviadas pelo manifestante, possibilitando a

			continuidade do tratamento da manifestação. A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo de 20 dias acarretará o arquivamento automático da manifestação pela Plataforma Fala.Br, sem a produção de resposta conclusiva (§ 4º do Art. 25 da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024).
4.4	TRAMITAR para resposta pela unidade	Ouvidoria	Realizar a tramitação da manifestação para a unidade técnica responsável no âmbito da UFERSA, com competência sobre o assunto ou serviço citado na manifestação.
5	RECEBER manifestação	Unidade Competente pelo Serviço	O colaborador da unidade responsável receberá a notificação automática da plataforma Fala.Br diretamente no seu e-mail e deverá iniciar os procedimentos necessários para tratamento da manifestação.
6	TRATAR manifestação	Unidade Competente pelo Serviço	1. Acessar a Plataforma Fala.Br com login do Gov.Br; 2. Clicar no ícone TRATAR (NOVO) no topo da página; 3. Selecione a manifestação desejada, clicando no pequeno círculo ao lado esquerdo do tipo tipo/NUP da manifestação para ter acesso ao teor da manifestação e seus anexos (se houver).; 4. Analisar o conteúdo da manifestação e adotar as providências administrativas necessárias para solução da situação apresentada pelo manifestante. Ex.: Para uma manifestação do tipo Reclamação: verificar quais as providências tomadas pela unidade para solução do problema apresentado, informar se foi resolvido, quando será resolvido ou justificativa para a não solução do problema.

6.1	SOLICITAR prorrogação	Unidade Competente pelo Serviço	Solicitar prorrogação do prazo para conclusão do tratamento da manifestação.
6.1.1	RETOMAR tratamento	Unidade Competente pelo Serviço	Retomar o tratamento da manifestação.
6.2	SUBMETER resposta final	Unidade Competente pelo Serviço	Submeter a resposta final da manifestação para a Ouvidoria para validação e envio ao manifestante, assegurando que todas as informações estejam claras, completas, fundamentadas e usando linguagem clara e cidadã. 1. Inicialmente selecione a manifestação desejada, clicando no pequeno círculo ao lado esquerdo do tipo tipo/NUP da manifestação; 2. Depois, preencha o campo de contribuição da resposta. Para emitir uma contribuição intermediária clique no ícone "avião de papel"; automaticamente a mensagem é exibida na seção Tratamento; 3. Caso queira emitir uma nova contribuição, repita o processo. Observe que se pode anexar um anexo na resposta de contribuição; 4. A resposta para a manifestação deverá conter o conteúdo mínimo conforme o tipo de manifestação (Art. 29 Portaria Normativa CGU N° 116/2024): • Elogio: informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber; • Reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso; • Solicitação: informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

			· Sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber. 5. Caso necessite solicitar prorrogação de prazo, preencha com a justificativa; 6. Para finalizar o tratamento, basta clicar em Finalizar Tratamento após apresentação da resposta da unidade.
7	CONSOLIDAR e ELABORAR resposta final	Ouvidoria	Realizar a consolidação e a elaboração da resposta conclusiva da manifestação, com base nas informações fornecidas pela unidade ou pelas unidades técnicas responsáveis pelo tratamento.
7.1	REENVIAR para tratamento	Ouvidoria	Se a resposta não estiver coerente ou não for suficiente, a manifestação retornará para tratamento pela unidade interna, para que a resposta seja adequada ou complementada.
7.2	ENCERRAR tratamento da manifestação	Ouvidoria	O servidor da ouvidoria responsável pela manifestação finalizará a demanda, apresentando uma resposta conclusiva ao cidadão. A resposta deverá ser elaborada de acordo com o disposto nos Art. ºs 28 a 30 da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024.
8	RECEBER resposta conclusiva	Manifestante	O manifestante receberá a resposta conclusiva para a manifestação via Fala.Br com aviso diretamente no seu e-mail.

4. LISTA DE SIGLAS

- CGU: Controladoria-Geral da União;
- NUP: Número Único de Protocolo.

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- [Tutorial de registro de manifestação no Fala.Br;](#)

- [Repositório de modelos de comunicação para as manifestações de ouvidoria da UFERSA;](#)
- [Check list 1: Rotinas para o tratamento de manifestações de ouvidoria na plataforma Fala.Br;](#)
- [Check list 2: Tratamento das manifestações de ouvidoria no Fala.Br \(Elogio\);](#)
- [Check list 3: Tratamento das manifestações de ouvidoria no Fala.Br \(Reclamação\);](#)
- [Check list 4: Tratamento das manifestações de ouvidoria no Fala.Br \(Solicitação\);](#)
- [Check list 5: Tratamento das manifestações de ouvidoria no Fala.Br \(Sugestão\);](#)
- [Portaria Normativa CGU N° 116/2024.](#)

6. HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Autor	Descrição
1	25/06/2025	Talita Souza Rosimery Almeida	Publicação da Versão TO BE

7. UNIDADE RESPONSÁVEL

Ouvidoria - Reitoria

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

UFERSA