

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 – Página 1/4	
Título do Documento	RASTREABILIDADE DA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA APÓS O SEU ENVIO À ÁREA DE APURAÇÃO E FINALIZANDO MANIFESTAÇÃO NOS SISTEMAS SEI E FALA.BR	Emissão: 28/09/2023 Versão: 02	Próxima revisão: 28/09/2025

1. OBJETIVO

Orientar os colaboradores da Ouvidoria do HU-UFMG/EBSERH a fazer o rastreamento das manifestações após o envio para à área de apuração e como finalizar uma manifestação nos sistemas SEI e Fala.BR, com resposta recebida da área ou resposta padrão.

2. MATERIAL

Computador com acesso à internet, sistemas SEI e Fala.BR.

3. INFORMAÇÕES GERAIS

Ao receber uma manifestação (solicitação, sugestão, reclamação, acesso à informação e simplifique) o colaborador da Ouvidoria analisa e se necessário direciona a mesma para a chefia da área envolvida, via sistema SEI, acesso sigiloso, para análise, providências cabíveis e resposta. O prazo para tratamento e resposta ao Cidadão está previsto na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011.

Quando a área responde a manifestação, não havendo necessidade de provocar outra área, a Ouvidoria avalia a resposta e prepara o despacho final no SEI para direcionar ao cidadão a resposta da sua manifestação no FalaBR.

Para as manifestações que são avaliadas e não há necessidade de encaminhamento para área técnica, a Ouvidoria pode usar o banco de respostas, nesse caso fazer a informação final com o relato do cidadão e resposta final.

No caso de denúncia são encaminhadas, via sistema SEI, acesso sigiloso, para tratamento da área competente, garantindo o sigilo do denunciante, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. Após retorno da área técnica segue a descrição dos procedimentos realizados nas demais demandas, conforme item 4.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

A Ouvidoria e os Chefes das Unidades Organizacionais, no âmbito de suas atribuições, ao receber as demandas, devem dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações: sugestão, elogio, reclamação, solicitação, denuncia, pedidos de acesso à informação e simplifique.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 – Página 2/4	
Título do Documento	RASTREABILIDADE DA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA APÓS O SEU ENVIO À ÁREA DE APURAÇÃO E FINALIZANDO MANIFESTAÇÃO NOS SISTEMAS SEI E FALA.BR	Emissão: 28/09/2023	Próxima revisão: 28/09/2025
		Versão: 02	

Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Os Chefes das Unidades demandadas, deverão oferecer resposta conclusiva dentro do prazo de 10 (dez) dias a contar de seu recebimento. Caso seja necessária a circulação por setores diversos do inicial, o prazo máximo não poderá ultrapassar os 20 (vinte) dias até seu retorno à Ouvidoria.

A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão, imediatamente, quanto dispuser, ou no prazo de (30) trinta dias, contado da data do recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificação ao usuário do serviço público.

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a ouvidoria deverá oferecer, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

A ouvidoria possui controles que permitem a rastreabilidade das manifestações inclusive de denúncia, após o seu envio à área de apuração. Após o recebimento da resposta sobre o tratamento dado ao fato denunciado, circunstanciando para: Arquivamento; Proposição de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC; Instauração de Investigação Preliminar – IP ou Instauração de Processo Administrativo Sancionador – PAS, a Ouvidoria encaminha resposta ao denunciante e finaliza no Fala.BR.

Figura 1 – Fluxograma de registro de manifestação na ouvidoria.



Fonte: próprio autor.

3.1. Etapas dos Procedimentos

A ouvidoria possui controles que permitem a rastreabilidade das manifestações inclusive de denúncia, após o seu envio à área de apuração.

- Passo 1: Logar no Sistema SEI



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 – Página 3/4	
Título do Documento	RASTREABILIDADE DA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA APÓS O SEU ENVIO À ÁREA DE APURAÇÃO E FINALIZANDO MANIFESTAÇÃO NOS SISTEMAS SEI E FALA.BR	Emissão: 28/09/2023	Próxima revisão: 28/09/2025
		Versão: 02	

- Passo 2: Clicar no “Número do Processo” a ser finalizado
- Passo 3: Clicar em “Inserir Documento”
- Passo 4: Clicar em “Informação – SEI”
- Passo 5: Redigir e salvar o documento no SEI, com base na resposta da área ou banco de respostas. O texto deve ser preparado pelo colaborador, revisado, salvo e assinado.
- Passo 6: Finalizado a Informação - SEI, clicar em “Concluir Processo” e inserir a resposta no Fala.BR.
- Realizar contato com o interessado, por telefone, caso este não tenha e-mail cadastrado no Fala.BR, com o objetivo de informá-lo sobre a resposta.
- A Ouvidoria finaliza a demanda, agradece ao usuário e solicita que responda a pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da ouvidoria.
- Vale ressaltar que em todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação, exceto quando expressamente se fizer necessário para tratamento da demanda.

5. REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. **DOU, 16/05/2012.**

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. **DOU, 06/09/2018.**

BRASIL. Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **DOU, 20/09/1990.**

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **DOU, 18/11/2011.**



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 – Página 4/4	
Título do Documento	RASTREABILIDADE DA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA APÓS O SEU ENVIO À ÁREA DE APURAÇÃO E FINALIZANDO MANIFESTAÇÃO NOS SISTEMAS SEI E FALA.BR	Emissão: 28/09/2023	Próxima revisão: 28/09/2025
		Versão: 02	

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **DOU, 27/06/2017.**

BRASIL. Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018. Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins. **DOU, 11/01/2018.**

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **DOU, 15/08/2018.**

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. **Portaria nº 153, de 21 de novembro de 2013.** Determinar, em cumprimento a Lei nº 12.527, de 18 de outubro de 2011, que os Ouvidores atuem como Gestores do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, na sede e filiais da empresa.

BRASIL. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021. - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. **DOU, 10/03/2021.**

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	25/10/2021	Elaboração do documento
02	22/09/2023	Atualização. Alterações nas descrições e etapas dos procedimentos.

Elaboração Edméia Barrios de Azambuja Gonçalves	Data: 25/10/2021
Revisão 2ª Versão: Edméia Barrios de Azambuja Gonçalves 3ª Versão: Jeremias Gonçalves	Data: 20/09/2021 Data: 22/09/2023
Validação Fuad Fayez Mahmoud - STGQ	Data: 27/09/2023
Aprovação Colegiado executivo	Data: 28/09/2023

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.012484/2021-19.