



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
Av. dos Portugueses, 1966, - Bairro Vila Bacanga, São Luís/MA, CEP 65080-805  
Telefone: (98) 3272-8000 - <https://www.ufma.br>

Portaria nº 1061/2023/FUMA/OEC/REITORIA/GR

Estabelece o fluxo de procedimentos para o tratamento de denúncias no âmbito da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

**O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**, no uso de suas atribuições legais, estatutárias e regimentais,

Considerando 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;

Considerando a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação;

Considerando o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

Considerando o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, 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 dá outras providências;

Considerando o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e dá outras providências;

Considerando a Portaria CGU nº 57, de 4 de janeiro de 2019, que estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências;

Considerando a Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, que 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;

Considerando a necessidade de estabelecer o fluxo de procedimentos para o tratamento de denúncias na UFMA; e

Considerando o que consta nos Processos nº 23115.031319/2021-28 e nº 23115.015674/2023-11.

## **R E S O L V E:**

Art. 1º Estabelecer o fluxo de procedimentos para o tratamento de denúncias no âmbito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), disciplinado nos termos desta Portaria.

Parágrafo único. Fica instituído o fluxograma de procedimentos constante do Anexo Único, parte integrante desta Portaria.

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

##### **Seção I**

##### **Das Definições Gerais**

Art. 2º Para efeitos desta Portaria, considera-se:

I - autoria: refere-se à identificação da pessoa responsável pela prática de uma irregularidade, crime ou infração, cuja comprovação da mesma se faz necessário reunir evidências e elementos de prova que demonstrem o envolvimento direto ou indireto do acusado no evento delituoso;

II - denúncia: manifestação apresentada pelo denunciante que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes;

III - denúncia anônima: trata-se de comunicação de irregularidade que comunica irregularidade com informações de origem anônima contendo indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, a qual, por não se configurar uma manifestação na forma da lei, não é passível de acompanhamento pelo seu autor, tendo em vista que o mesmo optou por não se identificar;

VI - denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente a manifestação de denúncia referida no inciso I ou relato com informações ou irregularidades sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

V - denunciante de boa-fé: qualquer pessoa, física ou jurídica, que, estando de boa-fé, comunique infração ou conduta efetiva ou potencial, que possa vir a infringir leis, regras, Código de Ética e outros normativos internos;

VI - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da Administração Pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VII - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

VIII - habilitação: procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração;

IX - linguagem cidadã: linguagem simples e compreensível, que evita o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

X - materialidade: refere-se à demonstração de que a irregularidade, fato criminoso ou da infração em questão efetivamente ocorreu, a qual, para estabelecê-la se faz necessário reunir provas tangíveis, como documentos, objetos, testemunhos, perícias técnicas, registros audiovisuais, entre outros elementos que comprovem a ocorrência da irregularidade, crime ou da infração;

XI - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XII - relevância: refere-se a gravidade da irregularidade, do fato criminoso ou da infração cometida e ao impacto do evento ilícito sobre a sociedade, às vítimas e ao ordenamento jurídico, cuja análise leva em consideração aspectos como o potencial dano causado, a violação de direitos, a repercussão social e os princípios de justiça e equidade; e

XIII - unidade de apuração: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia.

## Seção II

### Da Denúncia

Art. 3º O denunciante dará início ao procedimento por meio da denúncia.

§ 1º A denúncia ou relato de irregularidade deverá:

I - ser realizada preferencialmente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br; e

II - possuir elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância.

§ 2º Serão aceitas denúncias manifestadas verbalmente ou por correspondência;

§ 3º As denúncias manifestadas na forma do § 2º deverão ser registradas pela Ouvidoria da UFMA na plataforma referida no inciso I do § 1º do **caput**.

§ 4º Serão aceitas manifestações com denúncias anônimas, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.

§ 5º A denúncia caluniosa submeterá o denunciante à responsabilização e penalidades previstas na legislação penal.

## Seção III

### Da Unidade de Ouvidoria

Art. 4º A Ouvidoria é o órgão de assessoramento responsável pelo canal de comunicação entre interessados e a UFMA, para apresentação de manifestações e respostas às demandas, competindo-lhe receber originariamente, dar encaminhamento e acompanhar as denúncias que sejam apresentadas à Instituição.

§1º Em sede de tratamento de denúncias, à Ouvidoria da UFMA compete:

I - realizar, exclusivamente, o recebimento de todas as manifestações de denúncias apresentadas à UFMA;

II - realizar análise prévia na habilitação da denúncia, observados os prazos e os procedimentos previstos em Lei;

III - realizar, dependendo do teor ou gravidade:

a) o tratamento da denúncia;

b) o encaminhamento à unidade apuratória ou à unidade responsável pelo assunto denunciado ou ainda, ao órgão/entidade competente externo à UFMA, se for o caso; e

c) o arquivamento da manifestação;

IV - encaminhar resposta conclusiva ao denunciante, em linguagem cidadã.

§ 2º A Ouvidoria da UFMA implantará medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

§ 3º A Ouvidoria da UFMA acompanhará todo o processo, mesmo quando encaminhado à unidade apuratória;

§ 4º Quando a denúncia é tratada na própria Ouvidoria, deverá emitir parecer conclusivo em 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período;

§ 5º Quando a denúncia for tratada por unidade apuratória ou unidade responsável pelo assunto, a Ouvidoria deverá receber parecer ou relatório informativo;

§ 6º A Ouvidoria tem a obrigação legal de manter sigilo a respeito da identidade do denunciante de boa-fé.

Art. 5º A Ouvidoria da UFMA garantirá ao denunciante a possibilidade de:

I - formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo;

II - ter acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia, vedada a cobrança de taxas ou de emolumentos; e

III - conhecer os trâmites para fazer uma denúncia, nos termos desta Portaria e conforme a legislação pertinente.

### Seção III

#### Das Unidades Apuratórias

Art. 6º São unidades apuratórias na UFMA:

I - Comissão de Ética da UFMA;

II - Auditoria Interna; e

III - Superintendência de Correição (SC).

§ 1º Compete à unidade referida no inciso I, a apuração de denúncias relacionadas a desvios éticos cometidos por agentes públicos, em afronta aos dispositivos do Código de Ética de que trata a Resolução nº 143-CONSUN, de 6 de setembro de 2010.

§ 2º Compete à unidade referida no inciso II, a apuração de denúncias relacionadas a atos ou fatos inquinados de ilegais ou irregulares, praticados por agentes públicos ou privados, na utilização de recursos públicos federais.

§ 3º Compete à unidade referida no inciso III, a apuração de denúncias relacionadas à servidores que cometam ilícitos disciplinares e entes privados que pratiquem atos lesivos contra a Administração Pública.

Art. 7º A Comissão de Ética da UFMA, a Auditoria Interna e a Superintendência de Correição (SC) informarão à Ouvidoria da UFMA sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

### CAPÍTULO II

#### DO RECEBIMENTO DA DENÚNCIA

Art. 8º Todas as manifestações de denúncias serão recebidas na forma do art. 3º desta Portaria.

§ 1º A denúncia recebida pela Ouvidoria da UFMA será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam a Administração chegar a tais elementos.

§ 2º A manifestação recebida cuja análise se verificar não ser de competência da UFMA, será remetida ao órgão ou entidade competente, mediante consentimento prévio do manifestante.

Art. 9º A manifestação de denúncia será dirigida à Ouvidoria da UFMA.

§ 1º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos conformes desta Portaria, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenharem funções na unidade de ouvidoria e receberem denúncia de irregularidades praticadas contra a Administração Pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria da UFMA e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elementos que permitam a identificação do denunciante.

§ 3º Os agentes públicos a que se refere o § 2º orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, acessível pela internet.

Art. 10. Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a Ouvidoria da UFMA promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na plataforma Fala.BR, observado o disposto no art. 3º.

Art. 11. Se as informações apresentadas pelo manifestante da denúncia forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da UFMA solicitará ao denunciante a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 2º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 22, que será retomado a partir da data de resposta do denunciante.

§ 3º A falta de complementação da informação pelo denunciante no prazo estabelecido no **caput** acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**CAPÍTULO III****DO TRATAMENTO DA DENÚNCIA**

Art. 12. Todas as manifestações de denúncias serão tratadas na plataforma Fala.br, referida no art. 3º desta Portaria.

Parágrafo único. Recebida a manifestação de denúncia, a Ouvidoria da UFMA procederá à habilitação da denúncia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências pertinentes.

Art. 13. A manifestação de denúncia será arquivada quando, na fase de habilitação, a triagem verificar, cumulativamente ou não, a ocorrência dos seguintes elementos:

I - duplicidade;

II - falta de urbanidade; e/ou

III - insuficiência de dados.

§ 1º Não sendo verificado um ou mais elementos elencados no **caput**, a Ouvidoria da UFMA considerará a denúncia apta e prosseguirá com a análise prévia de mérito.

§ 2º A denúncia, ainda que reúna os elementos contidos no **caput**, poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 14. Na análise prévia de mérito, a Ouvidoria da UFMA verificará a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia.

§ 1º Conforme o teor e a gravidade das informações prestadas na denúncia, a Ouvidoria da UFMA deverá realizar os procedimentos indicados no inciso II, § 1º, do art. 4º desta Portaria.

§ 2º A Ouvidoria da UFMA tratará a denúncia quando, pela análise prévia, não se justificar a necessidade de encaminhamento às unidades apuratórias.

§ 3º Sendo necessária a complementação da manifestação de denúncia por parte do denunciante, a Ouvidoria da UFMA procederá conforme disposto no art. 11.

Art. 15. Havendo indícios suficientes, a Ouvidoria da UFMA encaminhará as manifestações da denúncia às respectivas unidades apuratórias, conforme suas competências definidas no art. 6º desta Portaria.

§ 1º A Ouvidoria poderá solicitar informações às unidades e subunidades administrativas da UFMA responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

§ 2º A Ouvidoria oferecerá resposta intermediária, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, na qual informará ao denunciante acerca dos encaminhamentos realizados a partir de sua demanda, informando os prazos e etapas previstos até o encerramento de sua manifestação.

Art. 16. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos da Lei.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela Ouvidoria da UFMA pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme o disposto no inciso I, § 1º, art. 31 da Lei de Acesso à Informação (LAI).

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no **caput** será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º Quando o tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante for realizado por meio de sistemas informatizados, a Ouvidoria da UFMA terá controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A Ouvidoria da UFMA providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias reclamação, elogio, sugestão e solicitação de providências, a Ouvidoria da UFMA informará o denunciante.

Art. 17. Os efeitos das garantias contra retaliações previstas em lei ocorrerão a partir da habilitação da denúncia pela Ouvidoria da UFMA.

Art. 18. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no **caput**, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Art. 19. As unidades apuratórias referidas nesta Portaria tratarão as manifestações de denúncia conforme fluxo interno de suas respectivas unidades.

Art. 20. A unidade de apuração competente poderá requisitar à Ouvidoria da UFMA informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outras unidades administrativas competentes não implica a perda de sua natureza restrita.

§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabe às unidades administrativas competentes que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

Art. 21. Ao final dos procedimentos de averiguação e tratamento da denúncia, as unidades apuratórias ou unidades responsáveis pelo assunto deverão emitir relatório ou parecer sobre a apuração e encaminhá-lo à Ouvidoria da UFMA.

**CAPÍTULO IV**  
**DA RESPOSTA CONCLUSIVA**

Art. 22. A Ouvidoria da UFMA elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações de denúncia recebidas, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o denunciante sobre a decisão administrativa final.

§ 1º A Ouvidoria da UFMA e as unidades apuratórias responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

§ 2º A Ouvidoria da UFMA fará análise de adequabilidade dos pareceres/relatórios recebidos das unidades apuratórias ou responsáveis, elaborando resposta conclusiva ao manifestante, em linguagem cidadã.

Art. 23. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes e sobre os procedimentos adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 3º do art. 11.

**CAPÍTULO V**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 24. A Ouvidoria da UFMA disporá de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas nesta Portaria.

Art. 25. A Ouvidoria da UFMA poderá coletar informações junto aos usuários de seus serviços com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Parágrafo único. As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e não obrigarão resposta conclusiva.

Art. 26. Esta Portaria será revisada sempre que houver necessidade de adequações às políticas, normas institucionais e legislação vigente.

Parágrafo único. Fica a Ouvidoria da UFMA responsável pela propositura e encaminhamento, ao Comitê de Governança, Integridade e Transparência - CGIT, das eventuais alterações futuras ao texto deste Regulamento.

Art. 27. Os casos omissos serão resolvidos no âmbito do Comitê de Governança, Integridade e Transparência (CGIT).

Art. 28. Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Dê-se ciência. Publique-se. Cumpra-se.  
São Luís (MA), 02 de outubro de 2023.

NATALINO SALGADO FILHO  
Reitor



Documento assinado eletronicamente por **NATALINO SALGADO FILHO, Reitor(a)**, em 02/10/2023, às 08:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufma.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufma.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0717280** e o código CRC **955329A5**.

ANEXO ÚNICO DA PORTARIA Nº 1061/2023/FUMA/OEC/REITORIA/GR  
**Fluxograma de procedimentos para o tratamento de denúncias.**

