

# **MANUAL DO USUÁRIO DA OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF**

# UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO - UNIVASF

Paulo César Fagundes Neves  
Reitor *Pro Tempore*

Roberto Jefferson Bezerra do Nascimento  
Vice-Reitor *Pro Tempore*

## OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF

Daniele Miranda dos Santos Mafra  
Ouvidora Geral

Claudjane Ramos da Silva  
Estagiária

Luiz Henrique Lopes Ramos  
Estagiário

MAFRA, Daniele Miranda dos Santos. OLIVEIRA, Jaciara Batista de. RAMOS, Luiz Henrique Lopes. Manual do Usuário da Ouvidoria Geral da UNIVASF. 2022. Petrolina-PE

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1- SOBRE A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF</b> .....	2
<b>1. CONHECENDO A OUVIDORIA</b> .....	2
<b>2. EQUIPE E LOCALIZAÇÃO</b> .....	3
<b>3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA</b> .....	4
3.1. Missão.....	4
3.2. Visão.....	4
3.3. Valores.....	4
<b>4. PÚBLICO-ALVO</b> .....	4
<b>5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA</b> .....	5
<b>6. NÃO SÃO ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA</b> .....	6
<b>7. SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS</b> .....	6
7.1. Sobre a mediação e a conciliação.....	6
7.2. Núcleo de Solução Consensual.....	7
<b>CAPÍTULO 2- REGISTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	9
<b>1. PLATAFORMA FALA.BR</b> .....	9
<b>2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO</b> .....	8
<b>3. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO NA PLATAFORMA FALA.BR</b> .....	11
<b>4. COMO SE CADASTRAR NO FALA.BR</b> .....	11
<b>5. COMO REALIZAR O LOGIN NA PLATAFORMA FALA.BR</b> .....	12
<b>6. COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO</b> .....	12
<b>7. COMO REGISTRAR UMA DENÚNCIA NÃO IDENTIFICADA (ANÔNIMA)</b> .....	13
<b>8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	15
<b>CAPÍTULO 3 - PAINEL “RESOLVEU?”</b> .....	18
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	19

## **SOBRE A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF**

### **1. CONHECENDO A OUVIDORIA**

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco foi instituída através da Portaria Univasf nº 317, de 04 de maio de 2009, e teve como responsável o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, com publicação no Diário Oficial da União no dia 11 de maio de 2009.

Possui natureza de unidade administrativa de assessoramento, vinculada diretamente ao Gabinete da Reitoria, e integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sujeitando-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, Órgão Central, nos termos do art. 7º, do Decreto no 9.492/2018.

A Ouvidoria-Geral da Univasf é gerida por um Ouvidor, servidor efetivo, integrante do quadro permanente e em exercício na Univasf, sendo-lhe assegurada independência funcional para o exercício de suas atribuições.

Constitui-se um instrumento de controle e participação social, voltada para a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, ao mesmo tempo em que se caracteriza como ferramenta de aprimoramento da gestão pública, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por esta Instituição Federal de Ensino Superior.

A Ouvidoria é o veículo para acolhimento de sugestões, informações, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação. Objetiva também buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais necessárias e sugestões aos dirigentes institucionais, visando o aprimoramento dos serviços prestados e a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais.

Desse modo, é um órgão estratégico e um poderoso instrumento para a transformação institucional, favorecendo e buscando melhorias nas atividades e processos.

## 2. EQUIPE E LOCALIZAÇÃO



**Ouvidora Geral:**

Daniele Miranda dos Santos Mafra.



**Estagiários:**

Claudjane Ramos e Luiz Henrique Lopes Ramos.



**Endereço:**

Avenida José de Sá Maniçoba, s.n., Centro - Campus Universitário (próximo ao Restaurante Universitário), Petrolina-PE, CEP: 56.304-205.



**E-mail:**

ouvidoria@univasf.edu.br



**Correspondência:**

Avenida José de Sá Maniçoba, s.n., Centro – Campus Universitário, Petrolina-PE. CEP: 56.304-205.



**Horário de funcionamento:**

Das 08h às 13h e das 14h às 17h, de segunda a sexta-feira.



**Reunião presencial:**

Na sala do Gabinete da Ouvidoria, localizada na sede da Ouvidoria Geral, com horário previamente agendado pelo usuário via e-mail.



**Reunião online:**

Realizada através da plataforma Google Meet pelo titular da Ouvidoria, a ser previamente agendada pelo usuário via e-mail.



**Canal oficial para recebimento de manifestações:**

Plataforma Fala.br, através do link <<https://falabr.cgu.gov.br>>.

### 3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA

#### 3.1. Missão



Promover a interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a Universidade Federal do Vale do São Francisco, de maneira ética e imparcial, através do acolhimento e do tratamento das diferentes formas de manifestação.

#### 3.2. Visão



Ser uma instância de participação social e de concretização da democracia, promovendo a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o aperfeiçoamento da gestão desta Instituição. Ser um agente facilitador na solução pacífica de conflitos.

#### 3.3. Valores



A Ouvidora da UNIVASF tem suas atividades pautadas pelos seguintes valores: transparência, ética, imparcialidade, equidade, eficácia, legalidade e respeito ao cidadão.

### 4. PÚBLICO-ALVO

A Ouvidoria poderá trabalhar com dois tipos de público: interno e externo.

**Público Externo:** qualquer cidadão que precise se relacionar com a Univasf poderá apresentar a sua manifestação diretamente à Ouvidoria por intermédio do Fala.Br.

**Público Interno:** discentes, servidores (docentes e técnico-administrativos em educação), funcionários terceirizados e estagiários da Univasf.

Assim, qualquer cidadão que pertença ao público interno ou externo pode apresentar, sem ônus, manifestação à Ouvidoria, pois ele é o principal protagonista no trabalho das ouvidorias públicas. O canal oficial para recebimento das manifestações é a plataforma Fala.br <<https://falabr.cgu.gov.br>>.

## 5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema. Vejamos o que cabe à Ouvidoria fazer em seu trabalho cotidiano.

- **Prevenir**

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.

- **Promover**

Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.

- **Receber manifestações**

Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

- **Mediar e conciliar**

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

- **Propor ações**

Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação.

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/ 2017.

Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

- **Acompanhar**

Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade.

- **Avaliar**

Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

- **Recomendar**

Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

## **6. NÃO SÃO ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações por ela desenvolvidas, exceto pela celebração dos Termos de Ajustamento de Conduta, conforme previsto no Regimento Interno.

A Ouvidoria não tem poder para determinar a reformulação de decisões.

## **7. SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS**

### **7.1. Sobre a mediação e a conciliação**

A divergência e o conflito são essenciais em uma sociedade livre. Não há como imaginar uma democracia plural sem as divergências relacionadas ao papel do Estado. Porém, as formas de se tratar esses desacordos podem fazer toda a diferença.

Numa democracia há o respeito aos conflitos, pois o que se almeja não é a sua eliminação, mas a institucionalização de processos de resolução pacífica.

Neste sentido, o art. 3º, § 2.º do Novo Código de Processo Civil prevê que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

A mediação e a conciliação são, portanto, métodos de solução de conflitos fundados no exercício da vontade das partes.

São excelentes meios de pacificação social, porque não há no caso concreto uma decisão impositiva. O que se valoriza é a autonomia da vontade das partes na solução dos conflitos.

Ao adotar posturas e métodos de mediação e conciliação a Ouvidoria se constitui, efetivamente, como um instituto próprio da Administração Pública democrática e participativa.

Em ambos os casos há a presença de um terceiro (conciliador ou mediador) que funcionará como intermediário entre as partes e atuará de forma imparcial, tratando as partes com igualdade, ajudando-as a se comunicarem melhor e neutralizando emoções que muitas vezes se afloram num processo de discussão.

O mediador não propõe soluções para o conflito, mas conduz as partes a descobrirem as suas causas e assim chegarem à uma solução de forma pacífica e consensual. Sua atuação se dará, preferencialmente, nos casos em que as partes já mantinham alguma espécie de vínculo antes do surgimento da conflito.

Já o conciliador, que não tem o poder de decidir o conflito, pode desarmar os espíritos e levar as partes a exercer suas vontades no caso concreto para resolver o conflito de interesse, sugerindo soluções e apresentando propostas para o litígio. O conciliador deve atuar nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes.

## **7.2. Núcleo de Solução Consensual**

A Lei nº 13.460/2017 estabelece como atribuição precípua das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo a promoção da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.

Para concretizar essa atribuição, o Reitor da Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco – Univasf instituiu o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, vinculado à Ouvidoria-Geral da Univasf e presidido pela Ouvidora, formalizado na Portaria nº 492, de 13 de agosto de 2018.

A mediação e a conciliação são alguns dos serviços ofertados pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Ouvidoria. Tais serviços podem ser acionados pelo usuário através do sistema de registros de demandas da Ouvidoria, o Fala.Br.

O usuário deverá acessar a plataforma através do link <<https://falabr.cgu.gov.br>>, realizar o login no seu cadastro e solicitar, por meio do registro da sua manifestação, a atuação do Núcleo para intervir no conflito relatado.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria analisará previamente o conteúdo da demanda para definir o tratamento adequado a ser aplicado. Deste modo, as solicitações identificadas como passíveis de mediação serão dirigidas ao Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, que entrará em contato com o solicitante para verificar a disponibilidade em participar do procedimento, tendo em vista que a voluntariedade é indispensável.

É importante ressaltar que o mediador ou conciliador observará os critérios de discrição e confidencialidade de todas as informações produzidas no curso do procedimento.

# REGISTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

## 1. PLATAFORMA FALA.BR

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro, diretamente ligada ao órgão da CGU.



## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Solicitação de informações sobre serviço prestado pelo órgão público.



Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. As denúncias deverão conter indícios mínimos de materialidade e autoria que possibilitem a análise dos fatos pela unidade apuratória competente.



Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.



Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. A resposta conclusiva da reclamação conterà informação objetiva acerca do fato apontado.



Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal. Será encaminhada ao gestor do serviço para manifestação.



Pedido para adoção de providências por parte da Administração. Será encaminhada ao gestor do serviço para manifestação.



Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal. Será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

### 3. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO NA PLATAFORMA FALA.BR

**Identificado com Restrição:** é a identificação padrão, decorrente de disposto na Lei 13.460/2017, que protege as informações pessoais dos usuários.

**Não Identificada:** É a modalidade utilizada para as manifestações anônimas. No Fala.BR, tais manifestações são denominadas de comunicação.

**Pseudonimizada:** 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.

Conforme prevê a Portaria-CGU nº 581/2021, art. 31, a Ouvidoria adotará todas as medidas necessárias para a proteção da identidade do denunciante e das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153/ 2019.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.

### 4. COMO SE CADASTRAR NO FALA.BR

Acesse inicialmente <<https://falabr.cgu.gov.br>>. São disponibilizados dois tipos de login no Fala.br: “Login Fala.br” e “Login Gov.br”.

O primeiro é forma tradicional de se cadastrar. Clique no botão “Cadastrar” (ou no menu “Cadastre-se”) na tela inicial do sistema e preencha os campos obrigatórios (nome, e-mail, senha, tipo de pessoa, país, documento e número). Depois de preenchidas os dados, clique em “Avançar”. Será exibida uma tela informando que o cadastro fora realizado no sistema.

Na sequência, o manifestante receberá um e-mail informando o registro no Fala.br, bem como um link para conclusão do cadastro. Basta clicar no link para a finalização do cadastro.

O segundo é o cadastro utilizando o acesso Gov.br. É necessário acessar o sistema em <<https://falabr.cgu.gov.br>> e clicar no botão “Entrar”. Em seguida, basta clicar no botão “Entrar com Gov.br” e preencher os campos com as informações solicitadas.

## 5. COMO REALIZAR O LOGIN NA PLATAFORMA FALA.BR

Ao acessar a plataforma Fala.br por meio do link <<https://falabr.cgu.gov.br>>, o campo “Login” pode ser informado de três maneiras possíveis, conforme o tipo de usuário cadastrado:

- CPF: para os usuários do tipo Administrador ou Servidor (o CPF deve ser informado sem pontos ou traço);
- E-mail: para os usuários do tipo Cidadão;
- Nome de usuário: para os usuários do tipo Sistema.

Assim, o cidadão comum deverá informar seu e-mail no campo “Login” para acessar o sistema e, em seguida, sua senha de acesso. Depois, basta clicar no botão “Entrar”.

## 6. COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO

Depois realizar o login, o usuário automaticamente se identifica no sistema. Na tela inicial do usuário, clique no menu “Nova Manifestação”.

Será mostrada a tela com as sete opções de manifestação disponíveis: acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida a escolha da manifestação desejada.

Preencha os campos conforme desejado (alguns campos são obrigatórios, como por exemplo, a ouvidoria destinatária e campo de teor da manifestação “Fale aqui”)

Após o preenchimento das informações, clique em “Avançar”. Será exibida uma tela de resumo da manifestação. Em seguida clique em “Concluir”:

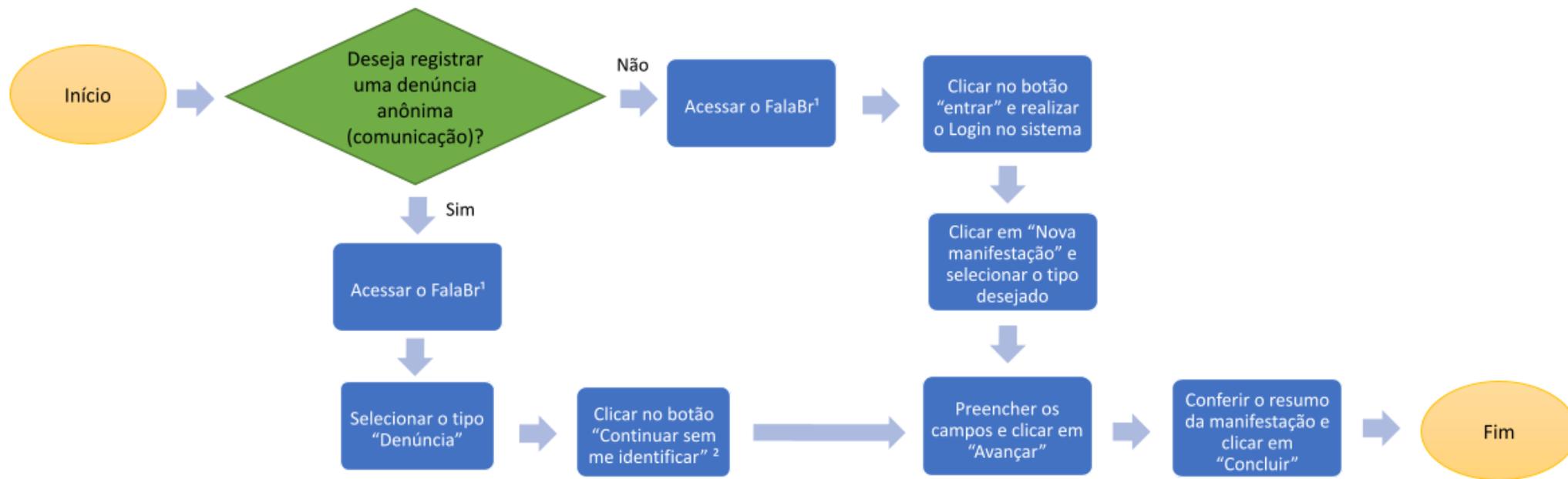
Por fim, são gerados um número de protocolo e um código de acesso para que o usuário consiga consultar sua manifestação (também receberá via e-mail).

## **7. COMO REGISTRAR UMA DENÚNCIA NÃO IDENTIFICADA (ANÔNIMA)**

Acesse a Plataforma em <https://falabr.cgu.gov.br> e escolha o tipo “Denúncia”. Clique na opção “Continuar sem me identificar” e preencha os campos conforme solicitado na tela.

Este é o único tipo de manifestação em que se é possível registrar de forma não identificada (anônima).

Atenção! Não é gerado um número de protocolo e um código de acesso para que o usuário consiga consultar sua manifestação. Os demais passos seguem conforme demonstrado anteriormente.



## 8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia do conteúdo.

Caso seja necessário solicitar mais elementos ao usuário para melhor análise do que foi relatado, a Ouvidoria poderá fazer um pedido de complementação das informações. O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 20 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período, a manifestação será arquivada automaticamente, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva. Se o usuário complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para a ouvidoria responder, prorrogáveis por mais 30 mediante justificativa.

Estando a manifestação em termos, a Ouvidoria a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

As áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da Ouvidoria dentro do prazo de 20 dias. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

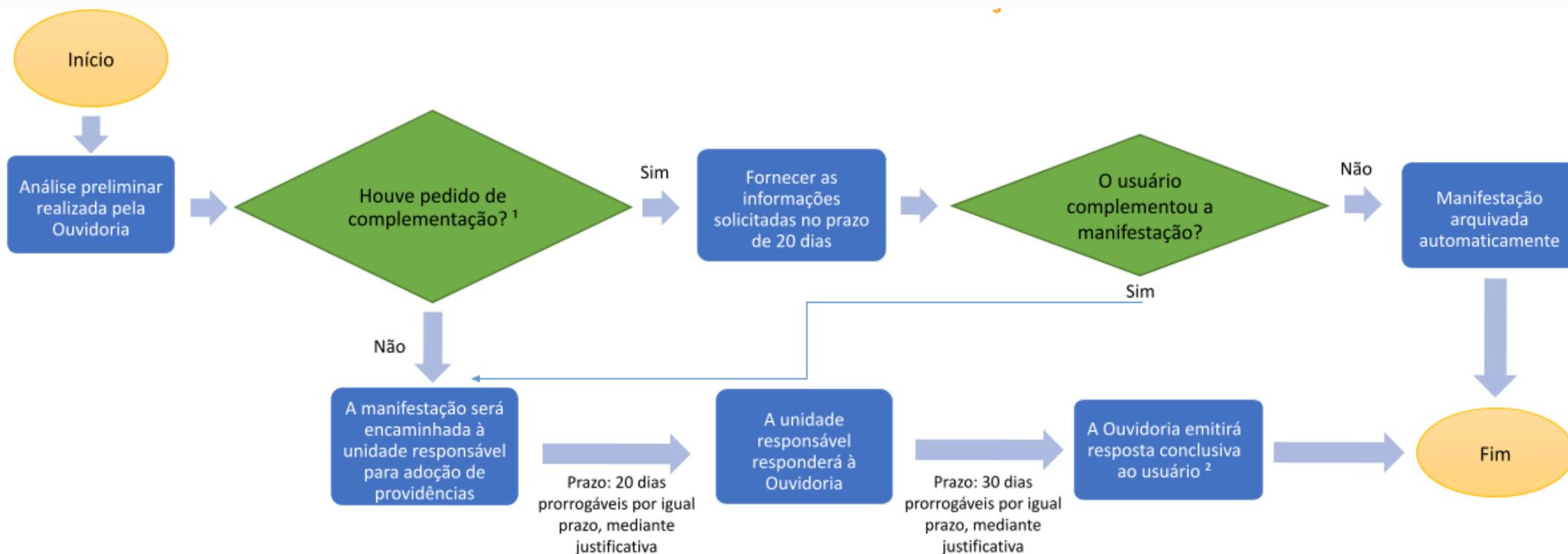
Após receber as informações da área responsável, a Ouvidoria verificará se o seu conteúdo é satisfatório e, em caso positivo, emitirá resposta conclusiva ao usuário.

Mas o que é exatamente uma resposta conclusiva? A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

O conceito de resposta conclusiva varia de acordo com a manifestação apresentada. Vejamos:

- No caso de elogio, a resposta conclusiva é a informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;
- No caso de reclamação, a resposta conclusiva é informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

- No caso de solicitação, a resposta conclusiva é informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;
- No caso de sugestão, a resposta conclusiva é manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e
- No caso de denúncia, a resposta conclusiva é informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.



## PAINEL “RESOLVEU?”

Para contribuir com a promoção da transparência, da prevenção e do combate à corrupção, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu uma série de painéis para auxiliar estados, municípios, gestores e cidadãos no controle social dos recursos públicos.

O “Painel Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Entre os dados disponíveis estão: a quantidade e o tipo de manifestação; o local de origem; o ranking dos órgãos por nível de satisfação do usuário, tempo de atendimento, serviços mais demandados e quantidade de demandas.

O painel também permite traçar o perfil dos demandantes por faixa etária, gênero, localização, raça e cor.

Assim, o “Painel Resolveu?” visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Acesse através do link <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>>.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm)>.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)>.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2019. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm)>.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Instrução Normativa-CGU nº 05, de 18 de junho de 2018. Disponível em: <[https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190)>.

\_\_\_\_\_. Portaria-CGU nº 581, de 09 de março de 2021. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios. Março de 2022. Disponível em: <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132>>.

\_\_\_\_\_. Ouvidorias Públicas e Denúncias. Março de 2022. Disponível em: <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132>>.

\_\_\_\_\_. Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria. Março de 2022. Disponível em: <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132>>.

\_\_\_\_\_. Resolução de conflitos na ouvidoria. Julho de 2022. Disponível em: <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120>>.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. Direito processual civil esquematizado® / Marcus Vinicius Rios Gonçalves. – 8. ed. – São Paulo : Saraiva, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito processual civil – Volume único / Daniel Amorim Assumpção Neves – 8. ed. – Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf. Março de 2022. Disponível em: <<https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/a-ouvidoria/regimento-interno>>.