

Manual de Procedimento

**040.105.030**

**Tratar denúncia/comunicação/reclamação**



---

## Sumário

<b>1.</b>	<b>3</b>	
1.1.	3	
1.2.	3	
1.3.	3	
1.4.	3	
1.5.	3	
1.6.	3	
1.7.	3	
1.8.	4	
1.8.1.	4	
1.8.2.	4	
1.8.3.	4	
1.9.	4	
1.10.	4	
1.11.	4	
<b>2.</b>	<b>5</b>	
2.1.	6	
2.2.	6	
2.3.	7	
<b>3.</b>	<b>8</b>	
3.1.	9	
3.2.	9	

## **1. SOBRE O PROCEDIMENTO**

### **1.1. PRODUTO E OBJETIVO**

- **Produto:** Tratar uma denúncia/comunicação/reclamação
- **Objetivo:** Elucidar os fatos.

### **1.2. CLIENTES**

- Ifes e Comunidade.

### **1.3. ESCOPO**

- Ifes, com foco na conduta dos servidores.:

### **1.4. GESTOR DO PROCESSO**

- Corregedor

### **1.5. PARTICIPANTES DA CRIAÇÃO DESTE PROCEDIMENTO**

Nome	Setor	e-mail	Tel
Hilbert	Corregedoria		
Stefany	Corregedoria		

### **1.6. GLOSSÁRIO**

- Juízo de Admissibilidade:
- Instauração de Procedimento Disciplinar:
- Termo de Ajustamento de Conduta:

### **1.7. CONTROLES E INSTRUMENTOS NORMATIVOS (AMPARO LEGAL, LEIS, RESOLUÇÕES, NORMAS, PORTARIAS)**

- Será fornecido por Hilbert e Stefany

## **1.8. RECURSOS NECESSÁRIOS**

### **1.8.1. Equipamentos**

- ---

### **1.8.2. Sistemas**

- ePAD
- FalaBR
- E-AUD

### **1.8.3. Outros**

- ----

## **1.9. COMPETÊNCIAS TÉCNICAS IDENTIFICADAS**

- Capacitação sobre sistemas da CGU aplicados a Corregedoria.

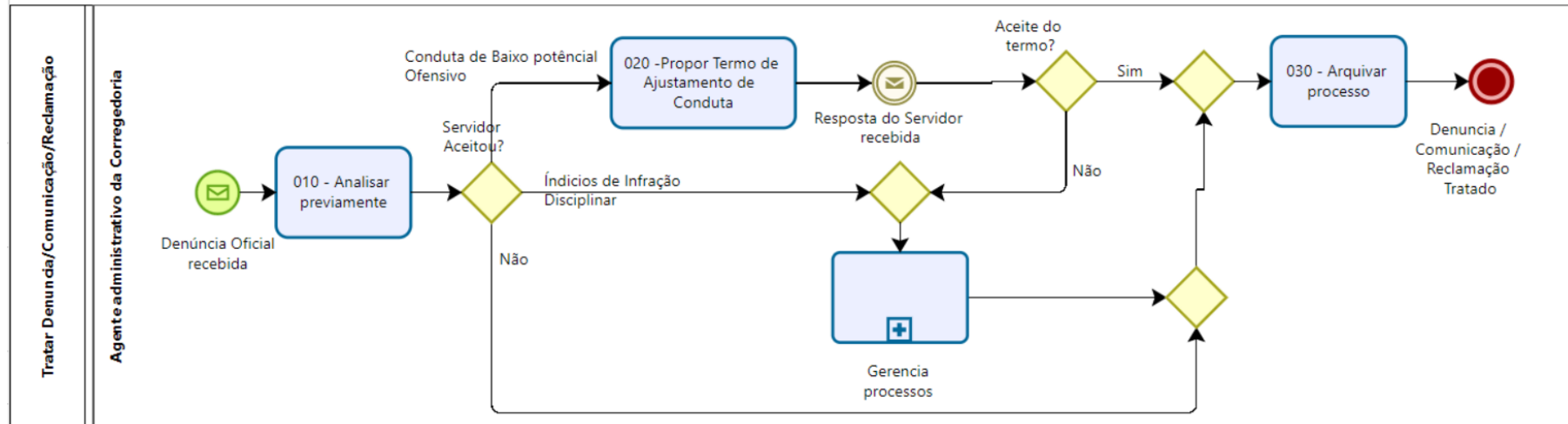
## **1.10. RISCOS IDENTIFICADOS**

- Risco de Prescrição

## **1.11. INDICADORES DE DESEMPENHO**

- ----

## 2. PROCEDIMENTO



## **2.1. 010 – ANALISAR PREVIAMENTE**

### **Objetivo da atividade:**

- Idem ao título.

### **Responsável:**

- Agente Administrativo da Corregedoria.

### **Entradas (Inputs, insumos) para atividade:**

- Denúncia/ Comunicação/ Reclamação Oficial Recebida.

### **Descrição das tarefas:**

- 1) Categorizar atividade de tratamento
  - a) Verificar necessidade de abertura de processo. Comunicação pelo FalaBR e CGU, abre processo. Processo interno (SIPAC), não abre processo.
  - b) Cadastramento no sistema de controle interno na Corregedoria e no ePAD.
- 2) Analisar o conteúdo
  - a) Verificar o enquadramento da base legal referente a conduta.
  - b) Análise dos elementos probatórios.
- 3) Verificar Necessidade de Informação Complementar
  - a) Se houver necessidade de mais informações, encaminhar solicitação por ofício por e-mail.
- 4) Resposta sobre análise previa
  - a) Se for constatada uma conduta de baixo potencial ofensivo, encaminhar para propor Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).
  - b) Se for constatado indícios de infração disciplinar, encaminhar para instaurar processo apuratório.

### **Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:**

- 1) Denúncia/Comunicação/Reclamação tratada

### **Item de Controle:**

Há algum item de controle que alimente Indicadores de Desempenho?

### **Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:**

Nota técnica ePAD, Modelo TAC.

## **2.2. 020 – PROPOR TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

### **Objetivo da atividade:**

- Idem ao título.

### **Responsável:**

- Corregedor

### **Entradas (Inputs, insumos) para atividade:**

- Denúncia/Comunicação/Reclamação tratada

### **Descrição das tarefas:**

- 1) Encaminhamento oficial da decisão com a Proposta do Termo de Ajustamento de Conduta, com descrição dos fatos.
  - a) TAC aceito: Arquive-se o processo e a chefia do servidor, unidade de gestão de pessoas e a Direção Geral são notificadas.
  - b) TAC não aceito: Instauração de procedimento Apuratório.

### **Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:**

- 1) Termo de Ajustamento de Conduta enviado.

### **Item de Controle:**

—

### **Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:**

Modelo do TAC

### **2.3. 030 - ARQUIVAR PROCESSO**

**Objetivo da atividade:**

- Idem ao título.

**Responsável:**

- Corregedor.

**Entradas (Inputs, insumos) para atividade:**

- Termo de Ajustamento de Conduta aceito ou Juízo de Admissibilidade Negativo.

**Descrição das tarefas:**

- 1) Encaminha a decisão de arquivamento.
- 2) Encerra a demanda no sistema ePAD da CGU
- 3) Baixa do processo na planilha interna de controle
- 4) Caso o servidor tenha prestado informações, notifica-se o arquivamento.

**Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:**

- 1) Processo Arquivado

**Item de Controle:**

—

**Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:**

—



---

### **3. CONTROLE DAS REVISÕES DO PROCEDIMENTOS**

#### **3.1. REVISÃO 00**

- Objetivo:Elaborar processo de tratar denúncia/comunicação/reclamação
- Data: 05/10/2022