

Manual de Procedimento

040.120.010.040

Tratar manifestação do Cidadão



**Escritório de
Operações**

<https://sites.google.com/view/eo-if>

1. SOBRE O PROCEDIMENTO

1.1. OBJETIVO E PRODUTOS

- **Objetivo:** Tratar manifestação de ouvidoria e os pedidos de informação.
- **Produto:** Manifestação do Cidadão concluída/encaminhada.

1.2. ESCOPO

Tratar manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, no âmbito da Ifes.

1.3. GESTOR DO PROCESSO

Wesley Vitor da Silva.

1.4. PARTICIPANTES

Nome	Setor	e-mail	Tel
Wesley Vitor da Silva	Ouvidoria	ouvidoria@ifes.edu.br	27 – 3357-7500 R2013
Alessandro Gonçalves de Assis	Ouvidoria	Idem	Idem

1.5. GLOSSÁRIO

- Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

1.6. CONTROLES E INSTRUMENTOS NORMATIVOS (AMPARO LEGAL, LEIS, RESOLUÇÕES, NORMAS, PORTARIAS)

- Relação disponível em: <https://ifes.edu.br/ouvidoria?start=4>

1.7. RECURSOS NECESSÁRIOS

1.7.1. Equipamentos

- -

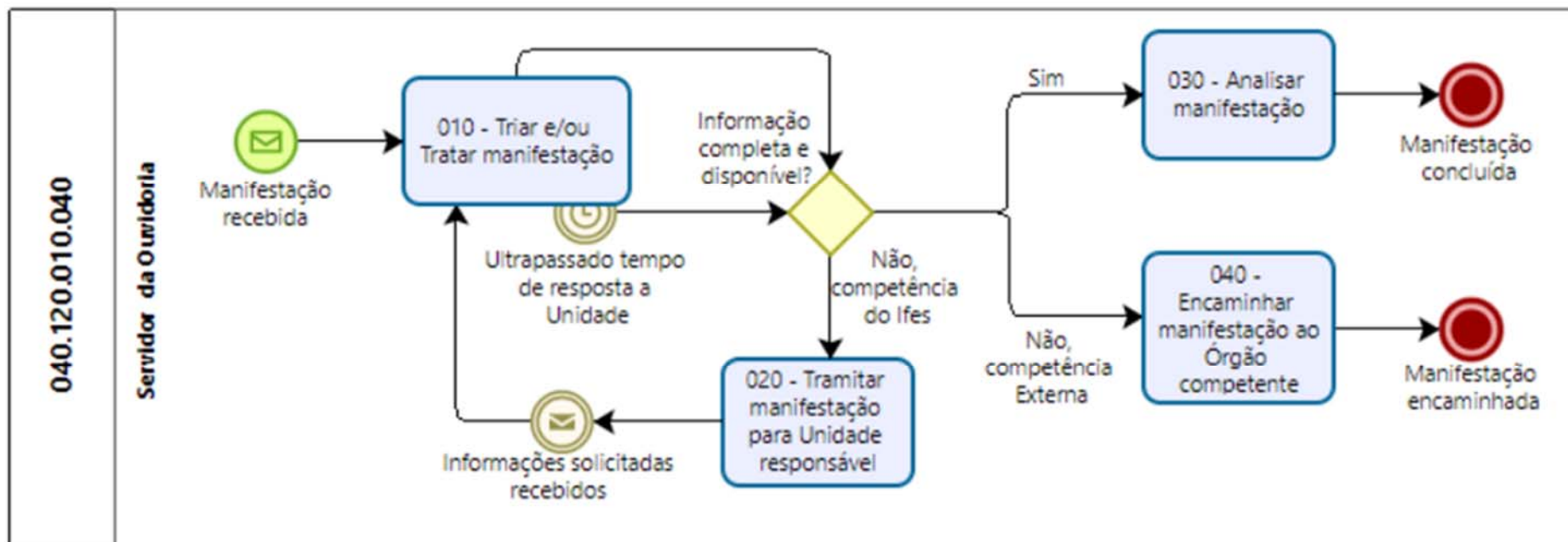
1.7.2. Sistemas

- Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;

1.8. COMPETÊNCIAS TÉCNICAS IDENTIFICADAS

- Conhecimento em legislação pertinente;
- Conhecimento dos sistemas envolvidos;
- Conhecimento da estrutura organizacional da Ifes.

2. PROCEDIMENTO



2.1. 010 – TRIAR E/OU TRATAR MANIFESTAÇÃO

Objetivo da atividade:

- Triar as manifestações recebidas e/ou tratá-las caso seja de competência da Ouvidoria ou nos casos em que a informação já esteja disponível e acessível.

Responsável:

- Servidor da Ouvidoria.

Entradas:

- Manifestação recebida.

Descrição das tarefas:

- 1) Nesta atividade é verificado primeiramente se a informação solicitada é de competência do Ifes. Caso seja, são feitas as seguintes ações:
 - i) Categorizar o assunto de acordo com o relato contido na manifestação;
 - ii) Avaliar o tipo de manifestação que melhor representa a demanda do manifestante;
 - iii) Identificar o setor e o gestor responsável pela resposta;
 - iv) Verificar se a informação está completa e disponível. Em caso positivo, encaminhar para atividade 030. Em caso negativo, encaminhar manifestação para Unidade responsável – atividade 020;
 - v) Neste caso, deve-se atentar ao prazo de resposta solicitado, para que seja alertada a Unidade responsável.
 - vi) Analisar a resposta da Unidade responsável, adequando o que for necessário e registrá-la no Sistema Fala.BR.
- 2) Caso a informação não seja de competência do Ifes, encaminhar para a atividade 040.

Saídas:

- Manifestação triada e/ou tratada.

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

- ---

2.2. 020 – TRAMITAR MANIFESTAÇÃO PARA UNIDADE RESPONSÁVEL

Objetivo da atividade:

- Idem ao título.

Responsável:

- Servidor da Ouvidoria.

Entradas:

- Manifestação triada.

Descrição das tarefas:

- 1) Após a identificação de que a informação deve ser obtida em outra Unidade responsável do Ifes, deve-se tramitar via Fala.BR a manifestação com prazo de resposta estabelecido, para que seja providenciada as informações que respondam a mesma.

Saídas:

- Manifestação tramitada.

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

Não há.

2.3. 030 – ANALISAR MANIFESTAÇÃO

Objetivo da atividade:

- Concluir a manifestação com base na análise realizada.

Responsável:

- Servidor da Ouvidoria.

Entradas:

- Manifestação triada e tradada.

Descrição das tarefas:

- 1) Quando a informação já estiver de maneira prévia disponível e completa, será realizada de maneira direta a Conclusão da manifestação no Fala.BR.
- 2) No caso de a manifestação ter sido respondida por outra Unidade responsável, deve-se:
 - a) Analisar a resposta da Unidade responsável, relativo à sua adequação, linguagem e organização textual. Caso seja necessário, poderá ser solicitado um complemento/ajuste de informação.
 - b) Em seguida, poderá ser Concluída a manifestação no Fala.BR.
- 3) Processo encerrado.

Saídas:

- Manifestação concluída.

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

Não há.

2.4. 040 – ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO AO ÓRGÃO COMPETENTE

Objetivo da atividade:

- Idem ao título.

Responsável:

- Servidor da Ouvidoria.

Entradas:

- Manifestação triada.

Descrição das tarefas:

- 1) Após a identificação de que a manifestação não é de competência do Ifes, deve-se encaminhá-la via Fala.BR para o órgão competente.
- 2) Processo encerrado.

Saídas:

- Manifestação encaminhada.

Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

Não há.

3. CONTROLE DAS REVISÕES DO PROCEDIMENTOS

3.1. REVISÃO 00

- --