****

**OUVIDORIA**

**FLUXO DE ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO**

|  |
| --- |
| **1.RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO (FALA.BR, PRESENCIAL OU POR CORRESPONDÊNCIA)** |
| **2.REGISTRO NO SISTEMA OFICIAL E ATRIBUIÇÃO DE NÚMERO DE PROTOCOLO** |
| **3.CLASSIFICAÇÃO: DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO, ELOGIO** |
| **4.ANÁLISE PRELIMINAR:VERIFICA CLAREZA, AVALIA PERTINÊNCIA, GARANTE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE (SIGILO OU ANONIMATO)** |
| **5.ENCAMINHAMENTO AO SETOR/UNIDADE COMPETENTE PARA APURAÇÃO** |
| **6.MONITORAMENTO DOS PRAZOS E QUALIDADE DAS RESPOSTAS** |

|  |
| --- |
| **7.REPRESENTAÇÃO CONTRA REPRESÁLIAS** |
| **8.ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO PARA APURAÇÃO** |
| **9.RESPOSTA AO MANIFESTANTE (quando identificado)** |
| **10.ARQUIVAMENTO FINAL E GUARDA SEGURA DOS REGISTROS** |