OUVIDORIA

Fluxos de tratamento para Manifestações de usuários

O período de resposta da Ouvidoria para qualquer manifestação é de 30 dias. No caso de pedido de complementação, o manifestante tem 20 dias para dar sua resposta. Se responder complementando, o prazo restante para a Ouvidoria sobe normalmente, para até 60 dias. No prazo de fluxo padrão, a Ouvidoria tem 30 dias para passar para o órgão da área interna que tem 20 dias para responder à Ouvidoria que retorna a resposta ao manifestante em até 10 dias, totalizando 60 dias.

São seis (6) os tipos de manifestação que veremos a seguir: Denúncia; Elogio; Reclamação; Solicitação; Sugestão; Simplifique. Temos também acesso ao Conselho de usuários de Serviços Públicos.

1. Em relação à **Denúncia**, o primeiro passo do manifestante é registrar a denúncia na plataforma Fala.Br. Se for por e-mail, por telefone ou de modo presencial, será solicitado que o manifestante a registre na plataforma Fala.Br, modo pelo qual os dados estarão mais seguros, além de computados pela CGU - Controladoria Geral da União.

O segundo passo é a Ouvidoria receber a manifestação assinalando o meio pelo qual a denúncia foi recebida, adequando-se o tipo, o assunto e tags, na plataforma Fala.Br.

O terceiro passo é analisar se o assunto compete à Ouvidoria do IPUB e, se não for o caso, encaminhá-la ao órgão externo competente.

O assunto cabe à Ouvidoria, então deve-se verificar os requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância. Se SIM pseudomizar os dados sensíveis do manifestante/denunciante. Se os requisitos mínimos NÃO existirem, havendo ou não anonimato, solicitar complementação em 20 dias pela plataforma Fala.Br. Não recebendo a complementação, em até 20 dias, justificar e arquivar.

Ao receber a complementação solicitada continuar no processo de pseudomização e verificar informações sobre o denunciado. Caso o denunciado não seja ocupante de cargo DAS 4 ou Superior, encaminhar para apuração conforme o assunto, informando ao denunciante o encaminhamento dado.

Se o ocupante for dessa condição, encaminhar a denúncia à CGU, informando ao denunciante o encaminhamento dado.

Se a denúncia for anônima, registrar na plataforma Fala.Br mesmo assim, e se for o caso, encaminhar ao órgão de apuração: DAC do Corin ligado à Reitoria da UFRJ.

2. Em relação à **Elogio,** o primeiro passo do manifestante é registrar o elogio na plataforma Fala.Br.

Se for por e-mail, por telefone ou de modo presencial, será solicitado que o manifestante o registre na plataforma Fala.Br, modo pelo qual os dados estarão mais seguros e computados pela CGU - Controladoria Geral da União.

O segundo passo é a Ouvidoria receber a manifestação assinalando o meio pelo qual a denúncia foi recebida, adequando-se o tipo, o assunto e tags, na plataforma Fala.Br.

O terceiro passo da Ouvidoria do IPUB é encaminhar o elogio ao setor interno competente, que já estará cadastrado na Plataforma Fala.Br.

Em seguida, o setor recebe o elogio e desenvolve uma resposta ao manifestante, encaminhando tal resposta à Ouvidoria no prazo de 20 dias, para que a Ouvidoria ofereça uma resposta de incentivo e agradecimento ao manifestante, pela Plataforma Fala.Br

3. Em relação à **Reclamação**, o primeiro passo do manifestante é registrar a manifestação na plataforma Fala.Br. Se for por e-mail, por telefone ou de modo presencial, será solicitado que o manifestante a registre na plataforma Fala.Br, modo pelo qual os dados estarão mais seguros e computados pela CGU - Controladoria Geral da União.

O segundo passo é da Ouvidoria que ao receber a manifestação assinala o meio pelo qual a reclamação foi feita, adequando-a ao tipo, ao assunto e tags, na plataforma Fala.Br.

O terceiro passo é analisar se o assunto compete à Ouvidoria do IPUB e, se não for o caso, encaminhá-la ao órgão externo competente.

Caso seja assunto para a Ouvidoria do IPUB tratar, é possível respondê-la imediatamente, encaminhando resposta conclusiva ao manifestante. Se não for possível, deve-se tratar a manifestação de reclamação encaminhando-a ao setor interno do IPUB, que já estará cadastrado na Plataforma Fala.Br, que vai recebê-la e viabilizar a solução, através de solução/resposta à Ouvidoria, no prazo máximo de 20 dias.

Caso a resposta esteja no prazo, a Ouvidoria deve verificar a linguagem, e em seguida encaminhá-la ao manifestante da reclamação. A percepção do manifestante vai gerar diagnóstico e recomendações à alta gestão, devendo constar do relatório anual.

Se a resposta não chegar no prazo, há duas opções: 1. oferecer uma resposta intermediária ao manifestante e 2. prorrogar o prazo por mais 20 dias justificadamente, e cobrar resposta do setor interno.

4. Em relação à **Solicitação**, o primeiro passo do manifestante é registrar a manifestação na plataforma Fala.Br. Se for por e-mail, por telefone ou de modo presencial, será solicitado que o manifestante a registre na plataforma Fala.Br, modo pelo qual os dados estarão mais seguros e computados pela CGU - Controladoria Geral da União.

O segundo passo é da Ouvidoria que ao receber a manifestação assinala o meio pelo qual a solicitação foi feita, adequando-a ao tipo, ao assunto e tags, na plataforma Fala.Br.

O terceiro passo é analisar se o assunto compete à Ouvidoria do IPUB e, se não for o caso, encaminhá-la ao órgão externo competente.

Caso seja assunto para a Ouvidoria do IPUB tratar, é possível respondê-la imediatamente, encaminhando resposta conclusiva ao manifestante. Se não for possível, deve-se tratar a manifestação de solicitação encaminhando-a ao setor interno do IPUB, que já estará cadastrado na Plataforma Fala.Br, que vai recebê-la e viabilizar a solução, através de solução/resposta à Ouvidoria, no prazo máximo de 20 dias.

Caso a resposta esteja no prazo, a Ouvidoria deve verificar a linguagem, e em seguida encaminhá-la ao manifestante da solicitação. A percepção do manifestante vai gerar diagnóstico e recomendações à alta gestão, devendo constar do relatório anual.

Se a resposta não chegar no prazo, há duas opções: 1. oferecer uma resposta intermediária ao manifestante e 2. prorrogar o prazo por mais 20 dias justificadamente, e cobrar resposta do setor interno.

5. Em relação à **Sugestão**, o primeiro passo do manifestante é registrar a manifestação na plataforma Fala.Br. Se for por e-mail, por telefone ou de modo presencial, será solicitado que o manifestante a registre na plataforma Fala.Br, modo pelo qual os dados enviados estarão seguros e poderão ser computados pela CGU - Controladoria Geral da União.

O segundo passo é da Ouvidoria que ao receber a sugestão assinala o meio pelo qual foi feita, adequando-a ao tipo, ao assunto e tags, na plataforma Fala.Br.

O terceiro passo é analisar se o assunto compete à Ouvidoria do IPUB e, se não for o caso, encaminhá-la ao órgão externo competente.

Caso seja assunto para a Ouvidoria do IPUB tratar, é possível respondê-la imediatamente, encaminhando resposta conclusiva ao manifestante. Se não for possível, deve-se tratar a manifestação de sugestão encaminhando-a ao setor interno do IPUB, que já estará cadastrado na Plataforma Fala.Br, que vai recebê-la e acatá-la, se for o caso, sinalizando resposta à Ouvidoria, no prazo máximo de 20 dias.

Caso a resposta esteja no prazo, a Ouvidoria deve verificar a linguagem, e em seguida encaminhá-la ao manifestante da sugestão. A percepção do manifestante vai gerar diagnóstico e recomendações à alta gestão, devendo constar do relatório anual.

Se a resposta não chegar no prazo, há duas opções: 1. oferecer uma resposta intermediária ao manifestante e 2. prorrogar o prazo por mais 20 dias justificadamente, e cobrar resposta do setor interno.

6. Em relação ao **Simplifique**, o primeiro passo do manifestante é registrar a manifestação na plataforma Fala.Br. Se for por e-mail, por telefone ou de modo presencial, será solicitado que o manifestante registre na plataforma Fala.Br, na qual os dados estarão seguros e podem ser computados pela CGU - Controladoria Geral da União.

O segundo passo é da Ouvidoria que, ao receber a manifestação de simplifique, assinala o meio pelo qual foi feita, adequando-a ao tipo, ao assunto e tags, na plataforma Fala.Br.

O terceiro passo é analisar se o assunto compete à Ouvidoria do IPUB e, se não for o caso, encaminhá-la ao órgão externo competente.

Caso seja assunto para a Ouvidoria do IPUB tratar, é possível respondê-la imediatamente, encaminhando resposta conclusiva ao manifestante. Se não for possível, deve-se tratar a manifestação de simplifique encaminhando-a ao setor interno do IPUB, que já estará cadastrado na Plataforma Fala.Br, que vai recebê-la e analisá-la, oferecendo resposta à Ouvidoria, no prazo máximo de 20 dias.

Caso a resposta esteja no prazo, ao recebê-la, a Ouvidoria deve verificar a linguagem, e em seguida encaminhá-la ao manifestante da manifestação de Simplifique. A percepção do manifestante vai gerar diagnóstico e recomendações à alta gestão, devendo constar do relatório anual.

Se a resposta não chegar no prazo, há duas opções: 1. oferecer uma resposta intermediária ao manifestante e 2. prorrogar o prazo por mais 20 dias justificadamente, e cobrar resposta do setor interno.