

Documento: Manual do processo “Tratar Demais Manifestações.”

Data de publicação	Versão	Descrição	Elaborado por
-	1.0	Versão inicial do Manual de Procedimentos	Ouvidoria: Rose Meire Cyrillo; GESTR: Ivania Bezerra e Júlia Caldas (estagiária)

Árvore do processo	Código do processo	Nome do processo
<ul style="list-style-type: none">• 02 Gerir Comunicação<ul style="list-style-type: none">○ 02.01 Tratar Manifestação da Ouvidoria<ul style="list-style-type: none">▪ 02.01.01 Atender Manifestação de Ouvidoria	02.01.01.02	Tratar Demais Manifestações

Sumário

1	Apresentação	3
2	Objetivo do processo	3
3	Indicadores de desempenho do processo	3
4	Áreas/agentes participantes do processo	3
5	Legislação e normativos	3
6	Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente	4
7	Riscos do processo	4
8	Fluxograma - 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações	5
9	Descrição das atividades	7
	Atividade 1 Registrar manifestação.....	7
	Atividade 2 Registrar manifestação no sistema Fala BR	8
	Atividade 3 Enviar NUP e código de acesso ao usuário	9
	Atividade 4 Acessar Fala BR.....	10
	Atividade 5 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação.....	11
	Atividade 6 Pedir, via Fala BR, consentimento ao cidadão sobre sua identificação na manifestação 12	
	Atividade 7 Ocultar informações pessoais	13
	Atividade 8 Atribuir ao órgão competente	14
	Atividade 9 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle.....	15
	Atividade 10 Comunicar ao cidadão via Fala BR	16
	Atividade 11 Responder diretamente no Fala BR após consulta ao ponto focal.....	17
	Atividade 12 Definir área responsável pela resposta.....	18
	Atividade 13 Registrar manifestação no SEI.....	19
	Atividade 14 Atribuir manifestação para área competente	20
	Atividade 15 Atribuir para chefia imediata e colaboradores envolvidos com elogio	21
	Atividade 16 Estabelecer prazo de melhoria	22
	Atividade 17 Responder à manifestação via SEI.....	23
	Atividade 18 Analisar resposta do setor	24
	Atividade 19 Encaminhar para revisão ou para área competente.....	26
	Atividade 20 Responder ao cidadão via sistema Fala BR	27
	Atividade 21 Registrar como respondido	28
	Atividade 22 Gerar PDF da resposta do Fala BR.....	29
	Atividade 23 Inserir PDF da resposta do Fala BR no SEI	30
	Atividade 24 Fazer download do processo SEI para a pasta de rede da Ouvidoria	31

1 Apresentação

Este manual apresenta o fluxo, as atividades e os componentes para execução do processo **Tratar Demais Manifestações** executado pela **Ouvidoria**.

Os trabalhos para elaboração deste documento foram feitos em reuniões com empregados da Ouvidoria e da Gerência de Desenvolvimento Institucional (GEDIN).

2 Objetivo do processo

Atender as demais manifestações de Ouvidoria (reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique).

Este processo está alinhado com os seguintes objetivos estratégicos: 1.2 Buscar reconhecimento como empresa pública e 3.4 Fortalecer a integridade, confiabilidade, transparência e promover ações de melhoria de gestão de riscos e controles internos.

3 Indicadores de desempenho do processo

Meta	Reduzir o tempo de resposta ao cidadão para 10% - 20% comparado ao ano anterior	Indicador (fórmula)	$100 - ((\text{Dias para atendimento da demanda}/19) \times 100)$
-------------	---	----------------------------	---

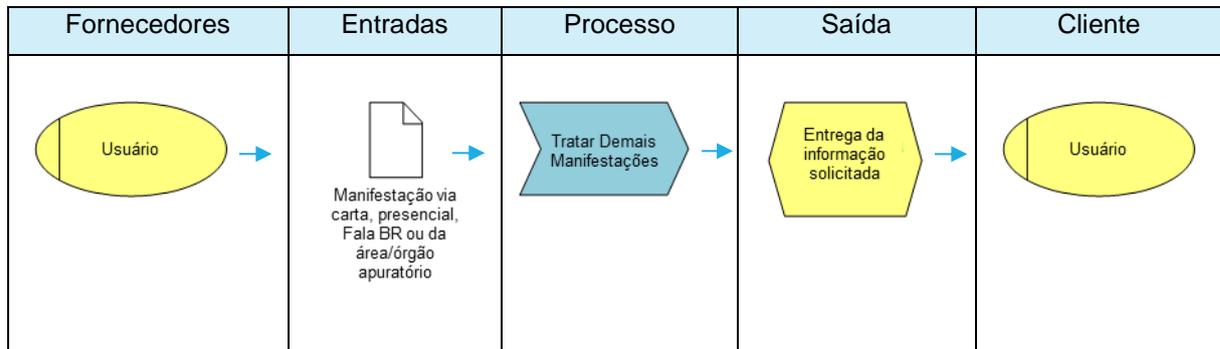
4 Áreas/agentes participantes do processo

- Ouvidoria (OUVIR);
- Demais áreas da Infra S.A..

5 Legislação e normativos

- Decreto 9492/2018;
- Lei 13.460/2017;
- Decreto 10.153/2019;
- Decreto 9094/2017;
- Lei 13303/2016;
- Lei 12527/2011;
- Lei 3126/2021;
- Portaria CGU 581/2021;
- Resolução Normativa Valec-CONSAD 9/2022.

6 Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente



Requisito de qualidade da entrada:

- Requisitos de admissibilidade;

Requisito de qualidade da saída:

- Linguagem acessível;
- Resolutividade;
- Tempestividade.

7 Riscos do processo

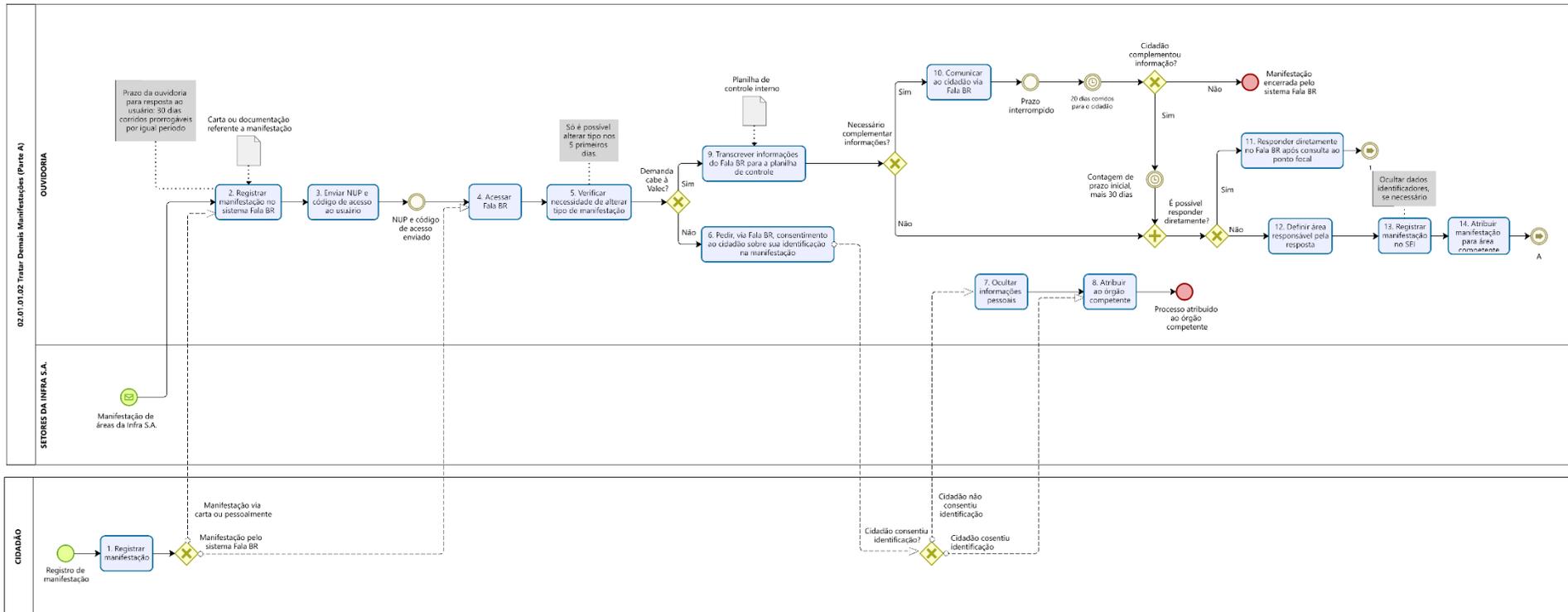
- Hídez da informação (Atividade 18 – Analisar resposta do setor);

8 Fluxograma - 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações

Fluxograma - 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações

02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações (Parte A)

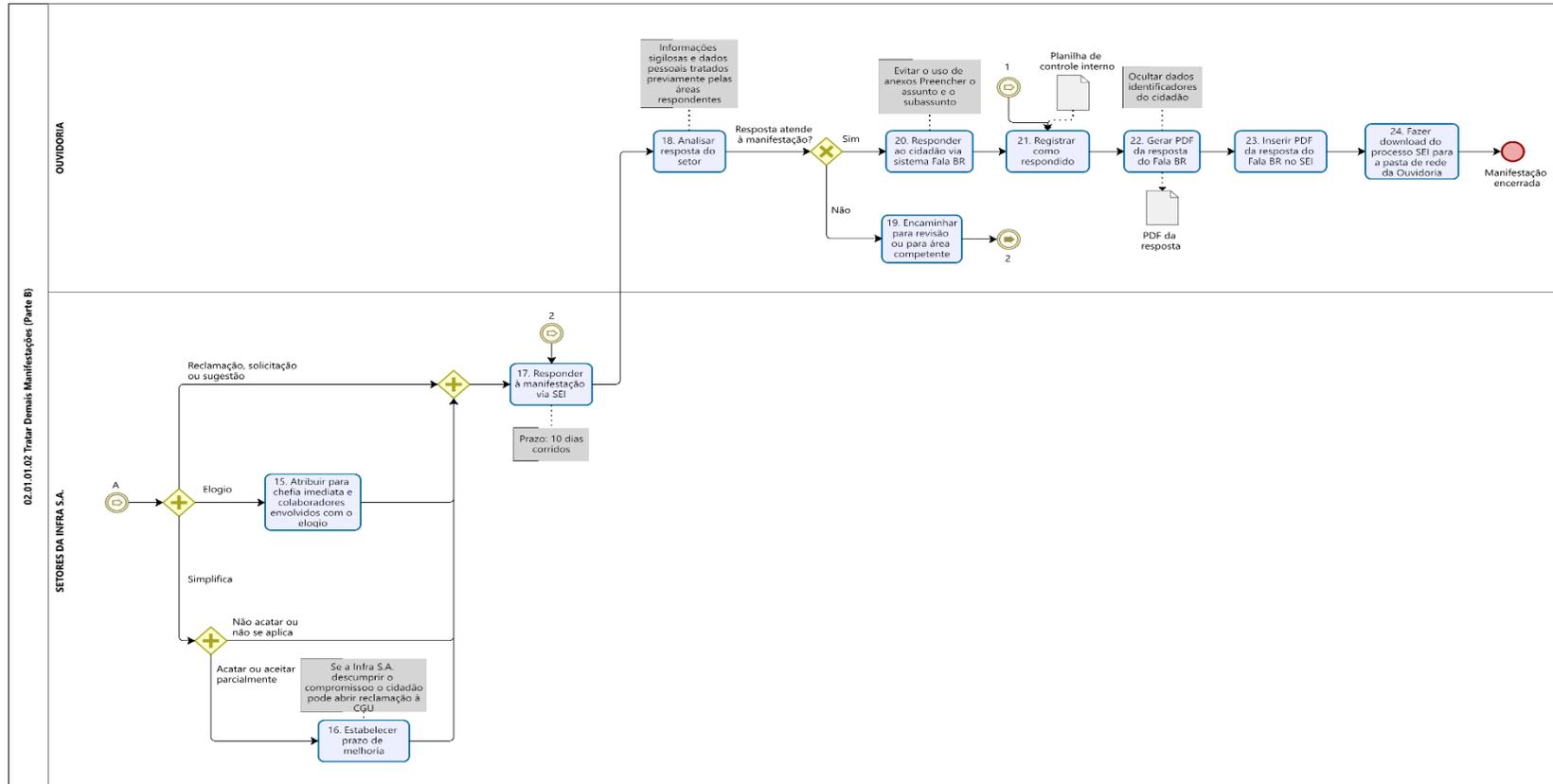
Autor: Ivania Diletti, Amarilyn Bezerra e Karoll Ramos e Rose Menezes (OUVIR)
Versão: 2.1.15/08/2022
Descrição: Processo referente ao atendimento das demais manifestações de Ouidirificados, reclamação, solicitação, impugnação, sugestão



Fluxograma - 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações (continuação)

02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações (Parte B)

Autor: Ivania Dolores, Amarilys Bezerra e Karoll Ramos e Rose Meire (OUVIR)
Versão: 2.3 (17/09/2022)
Descrição: Processo referente ao atendimento das demais manifestações de Ouvidoria (Elogio, reclamação, solicitação, simplificação, sugestão)



9 Descrição das atividades

Atividade 1 Registrar manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	1	Nome da atividade	Registrar manifestação
Descrição da atividade			
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Centro	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documentos de entrada		Local de entrada	
Documentos de saída		Local de saída	
Sistemas de informação da operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

Atividade 2 Registrar manifestação no sistema Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	2	Nome da atividade	Registrar manifestação no sistema Fala BR
Descrição da atividade	Registrar manifestação no sistema Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Atividade de início - Manifestação de áreas da Infra S.A. 1. Registrar manifestação	Entrada(s)	Manifestação do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Registro no Fala BR	Cliente	3. Enviar NUP e código de acesso ao usuário
Descrição da Saída	Manifestação cadastrada na plataforma Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Pronunciamento do usuário	Local de entrada	SEI/e-mail/protocolo físico
Documentos de saída	Manifestação registrada no Fala BR	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	SEI/e-mail/protocolo físico/Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal, de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 3 Enviar NUP e código de acesso ao usuário

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	3	Nome da atividade	Enviar NUP e código de acesso ao usuário
Descrição da atividade	Enviar NUP e código de acesso ao usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	2. Registrar manifestação no sistema Fala BR	Entrada(s)	Manifestação registrada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	NUP (manifestação cadastrada no sistema)	Cliente	4. Acessar Fala BR
Descrição da Saída	Fornecer o número do processo para o usuário		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação registrada no Fala BR	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Mensagem com o número do NUP	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal, de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 4 Acessar Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	4	Nome da atividade	Acessar Fala BR
Descrição da atividade	Acessar Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	1. Registrar manifestação	Entrada(s)	Manifestação
	3. Enviar NUP e código de acesso ao usuário		NUP
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Encaminhamento para o SEI	Cliente	5. Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação
Descrição da Saída	Após análise da pertinência da manifestação, será respondida no próprio sistema ou tratada internamente		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação registrada no Fala BR	Local de entrada	Fala BR
	Mensagem com o número do NUP		
Documentos de saída	Extrato em PDF do Fala BR	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR, SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal, de competências internas da empresa, plataforma Fala BR, SEI		

Atividade 5 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	5	Nome da atividade	Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação
Descrição da atividade	Analisar o conteúdo do pronunciamento do usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	4. Acessar Fala BR	Entrada(s)	Pronunciamento do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Tipologia definida	Cliente	6. Pedir, via Fala BR, consentimento ao cidadão sobre sua identificação na manifestação
	Tipologia alterada		9. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle
Descrição da Saída	Classificação do tipo de manifestação do usuário		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação registrada no Fala BR	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Tipologia definida Tipologia alterada	Local de saída	
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal, de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 6 Pedir, via Fala BR, consentimento ao cidadão sobre sua identificação na manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	6	Nome da atividade	Pedir, via Fala BR, consentimento ao cidadão sobre sua identificação na manifestação
Descrição da atividade	Pronunciamento não envolve a Infra S.A.		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5. Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação	Entrada(s)	Manifestação registrada no Fala BR
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Solicitação de consentimento do usuário	Cliente	7. Ocultar informações pessoais
			8. Atribuir ao órgão competente
Descrição da Saída	Solicitação de consentimento do usuário para compartilhamento dos seus dados pessoais		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação registrada no Fala BR	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Mensagem de solicitação de consentimento do usuário	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 7 Ocultar informações pessoais

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	7	Nome da atividade	Ocultar informações pessoais
Descrição da atividade	Ocultar informações pessoais no caso de não concordância ou de omissão do usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	6. Pedir, via Fala BR, consentimento ao cidadão sobre sua identificação na manifestação	Entrada(s)	Manifestação registrada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Manifestação pseudonimizada	Cliente	8. Atribuir ao órgão competente
Descrição da Saída	Manifestação com dados pessoais e elementos de identificação ocultados		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação registrada	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Manifestação pseudonimizada	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 8 Atribuir ao órgão competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	8	Nome da atividade	Atribuir ao órgão competente
Descrição da atividade	Encaminhar a manifestação, via Fala BR, ao órgão externo competente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	6. Pedir, via Fala BR, consentimento ao cidadão sobre sua identificação na manifestação	Entrada(s)	Manifestação com dados do manifestante
	7. Ocultar informações pessoais		Manifestação pseudonimizada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Encaminhamento no Fala BR	Cliente	Evento de fim - Processo atribuído ao órgão competente
Descrição da Saída	Manifestação encaminhada ao órgão competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação com dados do manifestante	Local de entrada	Fala BR
	Manifestação pseudonimizada		
Documentos de saída	-	Local de saída	-
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 9 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	9	Nome da atividade	Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle
Descrição da atividade	Registrar na planilha interna da Ouvidoria a manifestação encaminhada		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5. Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação	Entrada(s)	Manifestação do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Registro da manifestação na planilha interna da Ouvidoria	Cliente	10. Comunicar ao cidadão via Fala BR
	Elaboração de ofício no SEI		11. Responder diretamente no Fala BR após consulta ao ponto focal
			12. Definir área responsável pela resposta
Descrição da Saída	Manifestação tratada		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação do usuário	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Registro da manifestação na planilha interna da Ouvidoria	Local de saída	Excel
	Ofício		SEI
Sistemas de informação da operação	Excel, SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, Excel		

Atividade 10 Comunicar ao cidadão via Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	10	Nome da atividade	Comunicar ao cidadão via Fala BR
Descrição da atividade	Comunicar necessidade de complementação ao usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	9. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	Entrada(s)	Manifestação do usuário incompleta
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Omissão do usuário	Cliente	Evento de fim - Manifestação encerrada pelo sistema Fala BR
	Finalização da manifestação		11. Responder diretamente no Fala BR após consulta ao ponto focal
	Encaminhamento pelo SEI		12. Definir área responsável pela resposta
Descrição da Saída	Omissão do usuário (a manifestação é arquivada) ou complementação fornecida (a manifestação é tratada e encaminhada no SEI)		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação do usuário incompleta	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Finalização da manifestação	Local de saída	Fala BR
	Ofício		SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR, SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR, SEI		

Atividade 11 Responder diretamente no Fala BR após consulta ao ponto focal

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	11	Nome da atividade	Responder diretamente no Fala BR após consulta ao ponto focal
Descrição da atividade	Manifestação do usuário respondida diretamente no Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	9. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	Entrada(s)	Manifestação do usuário
	10. Comunicar ao cidadão via Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta à manifestação do usuário	Cliente	21. Registrar como respondido
Descrição da Saída	Pronunciamento do usuário respondido na plataforma Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação do usuário	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Resposta à manifestação do usuário	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 12 Definir área responsável pela resposta

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	12	Nome da atividade	Definir área responsável pela resposta
Descrição da atividade	Analisar o conteúdo da manifestação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	9. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	Entrada(s)	Manifestação do usuário
	10. Comunicar ao cidadão via Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Área responsável definida	Cliente	13. Registrar manifestação no SEI
Descrição da Saída	Área respondente definida e manifestação encaminhada		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação do usuário	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	-	Local de saída	-
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR		

Atividade 13 Registrar manifestação no SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	13	Nome da atividade	Registrar manifestação no SEI
Descrição da atividade	Abertura de processo e elaboração de ofício no SEI		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	12. Definir área responsável pela resposta	Entrada(s)	Área responsável definida
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Registro e encaminhamento para a área respondente	Cliente	14. Atribuir manifestação para área competente
Descrição da Saída	Manifestação do usuário registrada no SEI e encaminhada para a área respondente		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	-	Local de entrada	-
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, plataforma Fala BR, SEI		

Atividade 14 Atribuir manifestação para área competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	14	Nome da atividade	Atribuir manifestação para área competente
Descrição da atividade	Encaminhamento via SEI para a área respondente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	13. Registrar manifestação no SEI	Entrada(s)	Manifestação registrada no SEI
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício encaminhado	Cliente	15. Atribuir para chefia imediata e colaboradores envolvidos com o elogio
			16. Estabelecer prazo de melhoria
			17. Responder à manifestação via SEI
Descrição da Saída	Manifestação do usuário enviado para área respondente por ofício no SEI		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista/estagiário	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação registrada no SEI	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, normativos de Ouvidoria		

Atividade 15 Atribuir para chefia imediata e colaboradores envolvidos com elogio

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	15	Nome da atividade	Atribuir para chefia imediata e colaboradores envolvidos com o elogio
Descrição da atividade	Ofício encaminhado para a chefia da área responsável		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Atribuir manifestação para área competente	Entrada(s)	Ofício
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício	Cliente	17. Responder à manifestação via SEI
Descrição da Saída	Manifestação do usuário encaminhada para a chefia da área responsável		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Ofício	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, normativos de Ouvidoria		

Atividade 16 Estabelecer prazo de melhoria

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	16	Nome da atividade	Estabelecer prazo de melhoria
Descrição da atividade	Manifestação do usuário encaminhada para análise do setor responsável pela melhoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Atribuir manifestação para área competente	Entrada(s)	Ofício
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício	Cliente	17. Responder à manifestação via SEI
Descrição da Saída	Resposta da área responsável pela melhoria		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Ofício	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, normativos de Ouvidoria		

Atividade 17 Responder à manifestação via SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	17	Nome da atividade	Responder à manifestação via SEI
Descrição da atividade	A área responsável responde à Ouvidoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Atribuir manifestação para área competente	Entrada(s)	Ofício encaminhado pela Ouvidoria
	15. Atribuir para chefia imediata e colaboradores envolvidos com o elogio		
	16. Estabelecer prazo de melhoria		
	19. Encaminhar para revisão ou para área competente		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício de resposta para a Ouvidoria	Cliente	18. Analisar resposta do setor
Descrição da Saída	Manifestação do usuário respondida via SEI		
Identificação da Operação			
Cargo	-	Quantidade de Funcionários	-
Documentos de entrada	Ofício encaminhado pela Ouvidoria	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício de resposta para a Ouvidoria	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Normas internas		

Atividade 18 Analisar resposta do setor

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	18	Nome da atividade	Analisar resposta do setor
Descrição da atividade	Resposta da área competente encaminhada à Ouvidoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	17. Responder à manifestação via SEI	Entrada(s)	Ofício
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta incompleta, insuficiente ou sem tratamento de dados pessoais/informações sigilosas	Cliente	19. Encaminhar para revisão ou para área competente
	Resposta conclusiva		20. Responder ao cidadão via sistema Fala BR
Descrição da Saída	Resposta da área competente analisada		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Ofício	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (+)			
Nome do Evento	Higidez da informação		
Consequência	Não conformidade, riscos de reputação e patrimoniais		
Controle	Supervisão da ouvidora, conscientização das áreas respondentes		
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, normativos de Ouvidoria		

Atividade 19 Encaminhar para revisão ou para área competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	19	Nome da atividade	Encaminhar para revisão ou para área competente
Descrição da atividade	Encaminhamento de ofício para revisão da resposta ou para outra área que detenha informação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	18. Analisar resposta do setor	Entrada(s)	Resposta da área competente
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício	Cliente	17. Responder à manifestação via SEI
Descrição da Saída	Ofício para revisão da resposta para outra área que detenha informação		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, normativos de Ouvidoria		

Atividade 20 Responder ao cidadão via sistema Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	20	Nome da atividade	Responder ao cidadão via sistema Fala BR
Descrição da atividade	Resposta da área competente registrada no Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	18. Analisar resposta do setor	Entrada(s)	Ofício
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Registro no sistema Fala BR	Cliente	21. Registrar como respondido
Descrição da Saída	Resposta da área competente encaminhada ao usuário, pelo sistema Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Ofício	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Registro no sistema Fala BR	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	SEI, Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, SEI, normativos de Ouvidoria, plataforma Fala BR		

Atividade 21 Registrar como respondido

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	21	Nome da atividade	Registrar como respondido
Descrição da atividade	Manifestação do usuário finalizada no Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	11. Responder diretamente no Fala BR após consulta ao ponto focal	Entrada(s)	Manifestação respondida no Fala BR
	20. Responder ao cidadão via sistema Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Extrato da manifestação respondida	Cliente	22. Gerar PDF da resposta do Fala BR
Descrição da Saída	Manifestação finalizada no Fala BR e extrato gerado		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação respondida no Fala BR	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Extrato da manifestação respondida	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, normativos de Ouvidoria, plataforma Fala BR		

Atividade 22 Gerar PDF da resposta do Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	22	Nome da atividade	Gerar PDF da resposta do Fala BR
Descrição da atividade	Transformar a resposta registrada no Fala BR em PDF		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	21. Registrar como respondido	Entrada(s)	Resposta registrada no Fala BR
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Extrato em PDF	Cliente	23. Inserir PDF da resposta do Fala BR no SEI
Descrição da Saída	Extrato da resposta registrada no Fala BR em PDF		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Resposta registrada no Fala BR	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Extrato em PDF	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, normativos de Ouvidoria, plataforma Fala BR		

Atividade 23 Inserir PDF da resposta do Fala BR no SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	23	Nome da atividade	Inserir PDF da resposta do Fala BR no SEI
Descrição da atividade	Transportar o PDF da resposta dada no Fala BR para o SEI		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	22. Gerar PDF da resposta do Fala BR	Entrada(s)	Extrato PDF
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Processo no SEI finalizado	Cliente	24. Fazer download do processo SEI para a pasta de rede da Ouvidoria
Descrição da Saída	Processo no SEI finalizado após a inserção com o extrato da resposta no Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Extrato PDF	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Processo no SEI finalizado	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR, SEI	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, normativos de Ouvidoria, plataforma Fala BR, SEI		

Atividade 24 Fazer download do processo SEI para a pasta de rede da Ouvidoria

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	24	Nome da atividade	Fazer download do processo SEI para a pasta de rede da Ouvidoria
Descrição da atividade	Salvar na pasta de rede da Ouvidoria o processo SEI finalizado		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	23. Inserir PDF da resposta do Fala BR no SEI	Entrada(s)	Processo finalizado
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Processo baixado na pasta da Ouvidoria	Cliente	Evento de fim - Manifestação encerrada
Descrição da Saída	Processo no SEI encerrado e salvo na pasta da Ouvidoria		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Processo finalizado	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Processo baixado na pasta da Ouvidoria	Local de saída	Pasta da Ouvidoria
Sistemas de informação da operação	SEI, Pasta da Ouvidoria	Módulo	-
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Conhecimento legal (LAI/LGPD), de competências internas da empresa, normativos de Ouvidoria, SEI		

